

Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Puskesmas Padang Tahun 2022

¹Retno Dwi Ambarsari, ²Yessy Nur Endah Sary, ³Fifin Maulidatul Azizah

¹S-1 Kebidanan, STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

² STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

³ STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

SUBMISSION TRACK

Received: April 29, 2023
Final Revision: May 11, 2023
Available Online: May 12, 2023

KEYWORDS

maternity services, maternity satisfaction, pregnant women

CORRESPONDENCE

Phone: 082302270008
E-mail: retnodwiambarsari@gmail.com

ABSTRACT

Maternal and child health is still a major problem in Indonesia and a priority in health development. Maternal and infant mortality itself is influenced by various factors, one of which is the quality of existing health services. This study aims to analyze the relationship between the quality of maternity services with maternal satisfaction. This research is a correlational study using a cross sectional approach. Data were taken using a questionnaire to mothers who gave birth at the Padang Health Center in August 2022. Using a sequential sampling technique based on inclusion and exclusion criteria, a total of 31 respondents made up the study's sample. Using SPSS 2.0, I examined and tested the chi square. It was discovered that there is no relationship between the quality of maternity services based on the tangible dimension ($p=0.519$) and maternal satisfaction, no relationship between the quality of maternity services based on the reliability dimension ($p=0.527$), no relationship between the quality of maternity services based on the responsiveness dimension ($p=0.791$), and there is a relationship between quality of maternity services and quality of life ($p=0.791$). It is hoped that the Padang Health Center will be able to improve midwifery care, especially in providing quality of maternity service based on tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions as an effort to increase patient satisfaction.

I. INTRODUCTION

Kesehatan ibu dan anak masih menjadi masalah utama di Indonesia dan menjadi prioritas dalam pembangunan kesehatan. AKI dan AKB merupakan indikator dalam menentukan derajat kesehatan di Indonesia. Kematian ibu dan bayi sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan kesehatan yang ada (Megatsari, dkk, 2019).

Berdasarkan data rutin, cakupan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia dari tahun 2017 hingga 2019 terus melampaui target, walaupun pada tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Demikian pula pada tahun 2020. Pada tahun 2020, dilaporkan sebanyak 4.046.521 ibu bersalin yang mendapatkan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan sesuai standar dari 4.984.432 sasaran ibu bersalin, sehingga persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan sebesar 81,18% (Kemenkes RI, 2021). Meskipun secara nasional indikator pelayanan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan belum mencapai target, tetapi ada 13 provinsi yang mampu mencapai target tersebut dan salah satunya adalah Provinsi Jawa Timur dengan cakupan indikator sebesar 92,8% (Kemenkes RI, 2021)

Cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan (Pn) untuk Kabupaten Lumajang pada tahun 2020 cenderung mengalami kenaikan selama 5 tahun terakhir. Hal ini disinyalir dengan adanya program dari Bupati Lumajang yakni "Program Persalinan Gratis" (Dinkes Lumajang, 2021). Cakupan persalinan ditolong oleh tenaga kesehatan (Pf) terendah adalah Puskesmas Tekung (95,41%), sedangkan cakupan tertinggi adalah Puskesmas Tempursari (125,00%). Berdasarkan data yang didapatkan dari Puskesmas Padang pada tahun 2020 jumlah ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas Padang mencapai 230 persalinan. Sementara di tahun 2021 jumlah ibu bersalin di Puskesmas Padang meningkat menjadi 280 persalinan. Sedangkan jumlah ibu hamil dengan HPL di bulan Juli sebanyak 34 ibu. Hasil studi awal bulan april kepada ibu bersalin di Puskesmas Padang 3 dari 10 pasien 2 menyatakan puas dan 1 tidak.

Menurut (Wahyuni, dkk, 2018), jumlah persalinan di fasilitas kesehatan mencapai

70,4% dengan 29,6% masih melakukan persalinan di rumah atau lainnya. Hasil tersebut mengindikasikan adanya akses yang baik terhadap pelayanan kesehatan tetapi belum bisa mengindikasikan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri. Penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatkan persalinan di fasilitas kesehatan tidak dapat menurunkan AKI apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidaklah bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang kompeten, berpegang teguh pada falsafah, dilandasi oleh etika dan kode etik, serta didukung sarana dan prasarana yang mumpuni (Hendarwan, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ndruru pada tahun 2019 mengatakan jika terdapat hubungan tentang kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa dimensi yang memiliki hubungan kuat yakni dimensi bukti fisik, daya tanggap dan kehandalan. Sementara dimensi jaminan dan perhatian tidak memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bersalin (Ndruru, dkk, 2019).

Kualitas pelayanan persalinan merupakan pelayanan asuhan persalinan yang bersih dan aman di setiap tahapan persalinan dan dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan (Anggraini, dkk, 2020). Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa puas dan sangat berterimakasih atas pelayanan baik yang didapatkan, sehingga akan berupaya menyebarkan informasi mengenai mutu tersebut (Ndruru, dkk, 2019). Dengan penyebar luasan informasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat khususnya ibu hamil yang akan melahirkan untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas.

Adapun usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yakni dengan meningkatkan aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, sikap ramah, dan daya tanggap. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang bermutu dan kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh pasien memiliki peranan penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Selain itu, dengan adanya upaya dalam meningkatkan kualitas asuhan persalinan normal juga turut membantu menjaga kelangsungan hidup dan

meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi.

Salah satu penelitian yang menjadi dasar penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Desi Lustyani Putri Ndruru, Habert Wau dan Putranto Manalu dengan judul hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh penulis, menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang efisien, sebaliknya layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu adalah layanan kesehatan yang akan membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mengeluarkan biaya yang mahal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sriratu Medan dengan menggunakan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien ibu bersalin dengan jumlah kunjungan pasien ibu bersalin selama 1 tahun terakhir pada tahun 2017 di RSIA Sriratu Medan sebanyak 505 ibu bersalin. Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus *Slovin* sejumlah sampel 83 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan menggunakan kuesioner yang telah teruji *validitas* dan *reliabilitasnya*. Analisis data menggunakan *uji chi square* dengan $\alpha < 0,05$ menggunakan program SPSS versi 16.0.

Hasil korelasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan ibu bersalin. Sementara dimensi jaminan dan perhatian tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan ibu bersalin. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis bivariat menggunakan *chi square* dan diperoleh nilai *p-value* 0,000 (*p-value* $< 0,05$), artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Padang Tahun 2022. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang kualitas persalinan dan kepuasan ibu bersalin di pelayanan kesehatan. Salah satu hal yang

membedakan adalah tempat penelitiannya. Tempat penelitian berada di Puskesmas Padang Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melakukan persalinan di Puskesmas Padang dengan teknik pengambilan sampel secara *consecutive sampling*. Pengambilan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang teruji *validitas* dan *reliabilitasnya*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik metode *uji chi square* dengan $\alpha < 0,05$. Dengan demikian penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Padang tahun 2022.

II. METHODS

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua ibu bersalin di Puskesmas Padang pada Bulan Juli 2022. Sampel pada penelitian ini sejumlah 31 ibu bersalin dengan teknik *sampling total sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan ibu bersalin menggunakan *uji chi square*.

III. RESULT

Berdasarkan data yang didapatkan dari Puskesmas Padang pada tahun 2020 jumlah ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas Padang mencapai 230 persalinan. Sementara di tahun 2021 jumlah ibu bersalin di Puskesmas Padang meningkat menjadi 280 persalinan. Sedangkan jumlah ibu hamil dengan HPL di bulan Juli sebanyak 34 ibu. Hasil studi awal bulan april kepada ibu bersalin di Puskesmas Padang 3 dari 10 pasien 2 menyatakan puas dan 1 tidak. Berdasarkan Tabel 3.2 tentang distribusi kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan persalinan, responden yang menyatakan puas dengan pelayanan persalinan sebanyak 25 orang (80,6%) dan yang menjawab cukup puas sebanyak 6 orang

(19,4%).

3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Tabel 3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Berdasarkan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Dimensi Kualitas Persalinan	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tangibel	Baik	28	90,3
	Cukup	3	9,7
	Total	31	100,0
Reliability	Baik	19	61,3
	Cukup	12	38,7
	Total	31	100,0
Responsiveness	Baik	17	54,8
	Cukup	14	45,2
	Total	31	100,0
Assurance	Baik	29	93,5
	Cukup	2	6,5
	Total	31	100,0
Emphaty	Baik	27	87,1
	Cukup	4	12,9
	Total	31	100,0

Berdasarkan Tabel 3.1 tentang distribusi kualitas pelayanan persalinan pada dimensi tangibel, responden yang menyatakan kualitas persalinan baik sebanyak 28 orang (90,3%) dan yang menjawab cukup baik sebanyak 3 orang (9,7%). Sementara pada dimensi reliability, responden yang menyatakan kualitas persalinan baik sebanyak 19 orang (61,3%) dan yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang (38,7%). Distribusi kualitas pelayanan persalinan pada dimensi responsiveness, responden yang menyatakan kualitas persalinan baik sebanyak 17 orang (54,8%) dan yang menjawab cukup baik sebanyak 14 orang (45,2%). Pada dimensi assurance, responden yang menyatakan kualitas persalinan baik sebanyak 29 orang (93,5%) dan yang menjawab cukup baik sebanyak 2 orang (6,5%). Pada dimensi emphaty, responden yang menyatakan kualitas persalinan baik sebanyak 27 orang (87,1%) dan yang menjawab cukup baik sebanyak 4 orang (12,9%).

Tabel 3.2 Tabel Distribusi Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas Candipuro

No	Kategori Variabel Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	25	80,6
2.	Cukup	6	19,4
	Total	31	100,0

Tabel 3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Variabel Penelitian	Kepuasan Ibu Bersalin				Jumlah	P value
	Puas		Cukup			
Kategori Reliability	N	%	N	%	N	%
Baik	16	51,6	3	9,7	19	61,3
Cukup	9	29,0	3	9,7	12	38,7
Total	25	80,6	6	19,4	31	100,0

Tabel 3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Variabel Penelitian	Kepuasan Ibu Bersalin				Jumlah	P value
	Puas		Cukup			
Kategori Responsiveness	N	%	N	%	N	%
Baik	1	45,	3	9,7	1	54,8
	4	2		7		
Cukup	1	35,	3	9,7	1	45,2
	1	5		4		
Total	2	80,	6	19,	3	100,
	5	6		4	1	0

Tabel 3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Berdasarkan Dimensi *Assurance* dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Kategori Assurance	Puas		Cukup		Jumlah	P value
	N	%	N	%		
Baik	25	80,6	4	12,9	29	93,5
Cukup	0	0	2	6,5	2	6,5
Total	25	80,6	6	19,4	31	100,0

Tabel 3.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* dengan Kepuasan Ibu Bersalin

No.	Kategori Variabel Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	25	80,6
2.	Cukup	6	19,4
	Total	31	100,0

IV. DISCUSSION

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan berdasarkan dimensi tangibel dengan kepuasan persalinan yang baik sebanyak 28 orang (90,3%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 3 orang (9,7%).

Sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan persalinan berdasarkan dimensi tangibel. Nilai p value 0,519 maka $p > 0,05$ yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi tangibel dengan kepuasan ibu bersalin. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Rofiah (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi Tangible dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Medan (Rofiah, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi dan Mudayana (2015) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Tangible dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai p (0,147) $> 0,05$ (Cahyadi & Mudayana, 2015)

Dalam konteks teori *consume behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Pengalaman masa lalu responden pada saat melahirkan di fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi persepsi responden dalam merasakan kepuasan pada saat melahirkan di Puskesmas Padang. Dimensi ini cukup penting, dimana dapat mempengaruhi minat kunjung pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan berikutnya.

Berdasarkan temuan fakta dan teori yang telah dipaparkan, peneliti berpendapat bahwa mayoritas responden (90,3%) dari jumlah responden dalam kategori baik namun tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Sementara pada penelitian Juwita, Marlinae & Rahman (2017), dalam kategori baik dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan.

Berbedaan ini dapat terjadi karena jumlah sampel yang dilakukan pada kedua penelitian ini berbeda, perbedaan latar belakang responden pun dapat mempengaruhi penilaian yang ada. Walaupun dalam penelitian ini tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan ibu bersalin, pihak puskesmas tetap harus meningkatkan kualitas persalinan karena pelayanan di fasilitas kesehatan berhubungan satu sama lain.

Hubungan Kualitas Persalinan berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan persalinan yang baik sebanyak 19 orang (61,3%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 12 orang (38,7%). Sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan persalinan berdasarkan dimensi reliability. Nilai p value 0,527 maka $p > 0,05$ yang berarti H_a ditolak dan H_o diterima atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan ibu bersalin.

Kehandalan atau reliability berkaitan dengan kemampuan rumah sakit atau puskesmas dalam memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Berdasarkan dari dimensi reliability, ada beberapa yang mempengaruhi antara lain prosedur penerimaan pasien yang akurat, pelayanan tenaga kesehatan yang akurat, tenaga kesehatan dan administrasi dapat menyampaikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan pasien dengan lancar. Meningkatkan unsur-unsur dalam reliability dapat meningkatkan meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari kehandalan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien (Tangdilambi & Badwi, 2019).

Berdasarkan temuan fakta dan teori yang telah dipaparkan, peneliti berpendapat bahwa pasiennya mayoritas responden (97,5%) dari jumlah responden mengatakan jika kualitas pelayanan persalinan puskesmas baik dan cukup baik namun merasa cukup puas dengan pelayanan persalinan sebanyak 6 responden tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai hal. Misalnya disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan petugas administrasi yang dirasa lama, kurangnya pengalaman responden dalam mengakses fasilitas kesehatan lain selain puskesmas sehingga responden tidak memiliki pengalaman lain dalam membandingkan kualitas pelayanan antara fasilitas kesehatan satu dengan lainnya. Walaupun dalam penelitian ini reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan ibu bersalin, pihak puskesmas tetap harus meningkatkan kualitas

persalinan karena pelayanan di fasilitas kesehatan berhubungan satu sama lain

Hubungan Kualitas Persalinan berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan) dengan Kepuasan Ibu

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan berdasarkan dimensi responsiveness dengan kepuasan persalinan yang baik sebanyak 17 orang (54,8%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 14 orang (45,2%). Sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan persalinan berdasarkan dimensi responsiveness. Nilai p value 0,791 maka $p > 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi responsiveness dengan kepuasan ibu bersalin.

Ketanggapan adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Dimensi ini menggambarkan keinginan bidan atau petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan pasien, cepat dalam memperhatikan pasien. Indikator responsiveness antara lain paramedis selalu bersedia membantu pasien, pasien tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan, paramedis sangat mudah bila diminta pertolongannya, paramedis tidak membedakan pasien dan paramedis memberi tahu pasien bila akan melakukan tindakan.

Berdasarkan temuan fakta dan teori yang telah dipaparkan, peneliti berpendapat bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan dalam kategori cukup baik namun merasa puas ada sebanyak 11 responden (35,5%). Hal ini dapat saja terjadi karena kurang pemahannya responden dengan konteks penelitian. Persepsi responden yang tidak baik terhadap kehandalan pelayanan dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden dimana dalam penelitian ini mayoritas responden berpendidikan SMA. Hal ini akan berpengaruh dalam memberikan persepsi yang sebenarnya terhadap pelayanan yang mereka terima selama dirawat. Pendidikan yang semakin tinggi, akan memiliki pengetahuan yang semakin baik dan menuntut pelayanan yang lebih profesional dan kompeten.

Hubungan Kualitas Persalinan berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan berdasarkan dimensi reliability dengan kepuasan persalinan yang baik sebanyak 29 orang (93,5%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 2 orang (6,5%). Sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan persalinan berdasarkan dimensi assurance. Nilai p value 0,003 maka $p < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak atau ada hubungan antara kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi assurance dengan kepuasan ibu bersalin. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rofiah (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi assurance dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,000 < 0,05 (Rofiah, 2019).

Dimensi ini meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh bidan atau petugas kesehatan, bebas dari bahaya, risiko, dan ketidakpastian, percaya diri dan mempunyai keyakinan kebenaran.

Berdasarkan temuan fakta dan teori yang telah dipaparkan, peneliti berpendapat bahwa dari 31 responden, sebanyak 25 responden menyatakan jika kualitas pelayanan baik dan merasa puas dengan pelayanan persalinan yang diberikan. Hal ini dapat dikatakan jika responden merasa bahwa Puskesmas Padang mampu memberikan kepercayaan atau jaminan kepada pasien selama melakukan asuhan, memiliki pengetahuan, tenaga kesehatan yang ramah dan mampu mendiagnosa pasien dengan tepat sehingga pasien merasa puas dan yakin dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Kualitas Persalinan berdasarkan Dimensi Emphaty (Kepedulian) dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa responden yang menyatakan kualitas persalinan berdasarkan dimensi emphaty dengan kepuasan persalinan yang baik sebanyak 27 orang (87,1%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 4 orang (12,9%). Sehingga dari data tersebut dapat dikatakan bahwa mayoritas responden merasa puas

dengan pelayanan persalinan berdasarkan dimensi empathy. Nilai p value 0,096 maka $p > 0,05$ yang berarti H_a ditolak dan H_0 diterima atau tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan persalinan berdasarkan dimensi empathy dengan kepuasan ibu bersalin. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Juwita, Marliane dan Rahman (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang (Juwita, Marliane, & Rahman, 2017).

Dimensi ini menitik beratkan masalah komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dengan pasiennya. Komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan-kebutuhan, melayani dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi serta bersikap penuh simpati. Berdasarkan penelitian, sebanyak 23 responden menyatakan kualitas persalinan dalam kategori baik dan merasa puas dengan pelayanan persalinan yang telah diberikan oleh Puskesmas

Berdasarkan temuan fakta dan teori yang telah dipaparkan, peneliti berpendapat bahwa meski mayoritas merasa puas dengan pelayanan persalinan Puskesmas Padang karena dokter dan bidan tidak pilih-pilih dalam menangani pasien. Kendati demikian, dari hasil uji bivariat menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati dengan kepuasan ibu bersalin. Walaupun dalam penelitian ini empathy tidak berpengaruh terhadap kepuasan ibu bersalin, pihak puskesmas tetap harus meningkatkan kualitas persalinan karena pelayanan di fasilitas kesehatan berhubungan satu sama lain.

V. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Padang tahun 2022 adalah sebagai berikut.

1. Sebagian besar responden berdasarkan kelima dimensi kualitas persalinan menyatakan bahwa kualitas persalinan dalam kategori baik
2. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan persalinan di Puskesmas Padang
3. Tidak ada hubungan antara kualitas persalinan berdasarkan dimensi tangible ($p=0,519$) dengan kepuasan ibu bersalin,

tidak ada hubungan antara kualitas persalinan berdasarkan dimensi reliability ($p=0,527$) dengan kepuasan ibu bersalin, tidak ada hubungan antara kualitas persalinan berdasarkan dimensi responsiveness ($p=0,791$) dengan kepuasan ibu bersalin, ada hubungan antara kualitas persalinan berdasarkan dimensi assurance ($p=0,003$) dengan kepuasan ibu bersalin, dan tidak ada hubungan antara kualitas persalinan berdasarkan dimensi empathy ($p=0,096$) dengan kepuasan ibu bersalin.

REFERENCES

- Anggraini, D., Serudji, J., & Syafrawati, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalindi Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4), 62–70. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i4.1114>
- Cahyadi, S. ., & Mudayana, A. . (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I*. Universitas Ahmad Dahlan.
- Dwi, W., & Sofiana, L. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Jurnal Medika Respati*, X(April), 27–35.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2019). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247–253. <https://doi.org/10.22435/hsr.v21i4.231>
- Ndruru, D. L. P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Sriratu Medan Tahun 2019. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 99. <https://doi.org/10.17977/um044v4i2p99-109>
- Rofiah, N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital Novagita Tangdilambi *, Adam Badwi *,. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.