

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Kondisi Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya yang berada di jantung kota Denpasar yang terletak di Jalan Kartini No. 133 Denpasar. RSUD Wangaya berdiri pada Tahun 1921 dan merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan. Pada tahun 2017 RSUD Wangaya Kota Denpasar diberikan pengakuan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi rumah sakit dan dinyatakan lulus tingkat paripurna. RSUD Wangaya dibangun di atas tanah seluas 23.271,00 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 21.564,06 m<sup>2</sup> RSUD Wangaya memiliki instalasi rawat jalan, rawat inap, rawat khusus VIP, Bedah Sentral, Rawat Darurat, Farmasi, Laboratorium Klinik, Gizi, Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit, Radiologi, Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Rumah Sakit, Diklat, Pemulasaraan Jenazah, Sentralisasi Sentral, Laundry, dan Perawatan Intensif (ICU). Sedangkan untuk ruang perawatan terdiri dari ruang Angsa, Belibis, Cendrawasih, Dara, Elang Perinatori, Flaminggo, Kaswari, ICU, VIP Praja Amerta.

Pelayanan yang diberikan terdiri dari beberapa pelayanan rawat jalan (Poliklinik), unit pelayanan rawat inap, unit pelayanan intensif, unit pelayanan bedah sentral dan unit gawat darurat. Pelayanan unggulan RSUD Wangaya antara lain: Poliklinik Endokrin anak dan remaja, Poliklinik Merpati dengan pelayanan PMTCT (*preventif mother to children transmittion*) yaitu pencegahan penularan HIV Ibu ke Anak (PPIA), Poliklinik Eksekutif (poliklinik dengan perjanjian),

Pelayanan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatologi Emergensi Komprehensif), cuci darah (Haemodialisa), dan pelayanan jantung dan paru. RSUD Wangaya memiliki kapasitas total tempat tidur sebanyak 210 tempat tidur.

Pada Tahun 2020 total klaim Jampersal RSUD Wangaya sebanyak Rp. 289.785.900 juta. Tahun sebelumnya 2019 RSUD Wangaya mengklaim Jampersal sebesar Rp.231,686,100.

Berdasarkan perjanjian kerjasama Dinas Kesehatan Kota Denpasar dengan RSUD Wangaya Kota Denpasar Nomor 415/1924/Dikes, pelayanan yang dilakukan adalah :

- a. Pertolongan persalinan /perawatan kehamilan
- b. Perawatan kehamilan risiko tinggi
- c. Pelayanan keluarga berencana (KB) pasca persalinan dengan kontrasepsi disediakan BKKBN
- d. Perawatan bayi baru lahir
- e. Perawatan neonatus risiko tinggi
- f. Pelayanan nifas bagi ibu hamil risiko tinggi

Persyaratan Jaminan Persalinan adalah sebagai berikut :

- a. Pasien yang datang berobat menunjukkan kartu identitas diri berupa KTP atau SIM yang masih berlaku
- b. Surat tanda lapor diri dari lurah atau kepala lingkungan
- c. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan
- d. Pasien membuat surat pernyataan dirinya tidak mampu dan tidak memiliki Jaminan kesehatan apapun bertanda tangan diatas materai Rp. 10.000 diketahui oleh Kepala Lingkungan dan Perbekel.

- e. Dalam keadaan darurat/emergency peserta dapat dilayani tanpa perlu menunjukkan identitas diri sebagaimana yang tercantum di poin 1 dan 2 tetapi tetap harus di tunjukan dalam waktu 2 x 24 jam. Apabila dalam waktu 2x24 jam peserta tidak dapat menunjukkan kartu identitas peserta dianggap sebagai pasien umum.
- f. Pasien dikirim oleh Faskes Primer mendapatkan hak perawatan kelas III
- g. Untuk rawat inap apa bila kamar yang menjadi haknya penuh, maka pasien tersebut dititipkan di kelas yang lebih tinggi setingkat dari haknya dengan tarif sesuai dengan yang ditempati dan secepatnya dipindahkan kekelasnya yang menjadi haknya.
- h. Biaya ditanggung selama dana masih ada.

## 2. Karakteristik subjek penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah ibu bersalin yang menggunakan Jaminan Persalinan pada bulan Juli-Desember 2021. Karakteristik responden penelitian berdasarkan usia, paritas, dan pekerjaan adalah sebagai berikut :

### a. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian berdasarkan usia terlihat pada tabel 2 yaitu sebagai berikut :

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan Berdasarkan Usia Ibu di RSUD Wangaya

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Umur</b>		
< 20 tahun	3	9,7
20-35 tahun	28	90,3
<b>Paritas</b>		
Primigravida	16	51,6
Multigravida	15	48,4

<b>Pendidikan</b>		
Dasar	6	19,4
Menengah	21	67,7
Tinggi	4	12,9
<b>Pekerjaan</b>		
Bekerja	13	41,9
Ibu Rumah Tangga	18	58,1

Berdasarkan tabel 2 diatas, sebagian besar pengguna Jaminan Persalinan adalah ibu berusia 20-35 tahun sebanyak 28 orang. Ibu bersalin primigravida adalah 16 orang (51,6%) sedangkan ibu multigravida adalah 15 orang (48,4%). Pendidikan terakhir ibu bersalin pengguna Jampersal terbanyak merupakan lulusan SMA/SMK dengan jumlah 21 orang (67,7%) lalu SD/SMP dan juga perguruan tinggi serta sebagian besar adalah ibu rumah tangga yaitu sejumlah 18 orang dan sisanya adalah bekerja.

### **3. Hasil pengamatan terhadap objek penelitian sesuai variabel penelitian**

Hasil analisis Univariat variabel penelitian ibu bersalin pengguna jaminan persalinan terhadap pelayanan kebidanan di RSUD Wangaya adalah sebagai berikut :

- a. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan *Tangible* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

Tabel 3  
Dimensi Kepuasan *Tangible* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

<b>No</b>	<b>Kepuasan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Puas	23	74,2
2	Tidak Puas	8	25,8
	Jumlah	31	100

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa sebagian besar ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana

termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan di RSUD Wangaya.

b. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan *Reliability* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

Tabel 4  
Dimensi Kepuasan *Reliability* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	22	71
2	Tidak Puas	9	29
	Jumlah	31	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 71% orang ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan puas dengan kemampuan Tenaga kesehatan RSUD Wangaya memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

c. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan *Responsiveness* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

Tabel 5  
Dimensi Kepuasan *Responsiveness* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	23	74,2
2	Tidak Puas	8	25,8
	Jumlah	31	100

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 23 orang puas dengan keinginan para karyawan/staf RSUD Wanganya membantu

semua pasien Jampersal serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

d. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan *Responsiveness* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

Tabel 6  
Dimensi Kepuasan *Assurance* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	24	77,4
2	Tidak Puas	7	22,6
	Jumlah	31	100

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa 77,4% ibu bersalin pengguna Jampersal puas dengan kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan yang dimiliki oleh Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya.

e. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan *Empathy* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

Tabel 7  
Dimensi Kepuasan *Empathy* Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	24	77,4
2	Tidak Puas	7	22,6
	Jumlah	31	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan 24 orang diantaranya puas dengan Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya yang mampu menempatkan dirinya, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

## **B. Karakteristik Ibu Bersalin Pengguna Jampersal di RSUD Wangaya.**

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Nazariah dan Marianthi, 2016). Setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam hidupnya, bahkan dapat dikatakan bahwa manusia dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan. Hal tersebut menyebabkan pasien dan keluarga pasien menuntut sebuah kualitas dalam pelayanan.

Menurut Nursalam Tahun 2016 kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas ibu bersalin dengan Jaminan Persalinan puas dengan pelayanan kebidanan di RSUD Wangaya. Kepuasan tersebut merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh ibu bersalin. Ibu akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*),

ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

### **C. Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan berdasarkan Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)**

Menurut Arikunto (2006) karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Pada tabel 6 terlihat bahwa 23 orang mengatakan puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta karyawan atau staf yang menyenangkan, sedangkan 8 responden mengatakan tidak puas. Kepuasan ibu diakibatkan petugas menjaga kebersihan ruangan tempat bersalin dan rawat inap dan juga peralatan yang digunakan seperti peralatan makan dan juga *beding set* bersih.

Menurut Kotler (2005), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014). Hasil penelitian ini sesuai dengan Aldila dkk (2017) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta” dengan hasil menunjukkan bahwa 84,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (*tangible*) meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan,



serta kerapihan penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik (*tangible*) yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Ketidakpuasan pasien terhadap sebuah pelayanan biasanya dikarenakan harapan yang mereka punyai berbeda dengan kenyataan. Sebanyak 29% merasa kurang puas, hal ini terlihat pada poin pernyataan alat makan dan minum bersih dan baik. Ibu bersalin menjawab cukup untuk pernyataan itu sehingga skor yang dihasilkan dibawah median, sehingga mendapat nilai tidak puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aldila dkk (2017) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta”. Ketidakpuasan muncul ketika pasien merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan mereka saat itu. Kesimpulan dari dimensi *tangible* adalah sebagian besar ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan puas dengan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan di RSUD Wangaya yaitu 23 orang (74,2%).

#### **D. Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan berdasarkan Aspek Keandalan (*Realbility*)**

Menurut Tjitono (2007), dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten. Berdasarkan hasil analisa data pada dimensi *reliability*, sebanyak 71,0% ibu bersalin puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan dalam hal akurasi pelayanan, informasi dan penjelasan

terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan, serta kesesuaian jadwal pelayanan.

Dari semua dimensi, *reliability* merupakan dimensi yang tingkat kepuasannya paling rendah. Terlihat sebanyak 29% ibu bersalin tidak puas dengan dimensi *reliability* terutama pada poin pernyataan prosedur pelayanan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Hal ini disebabkan karena terdapat perbedaan syarat penerimaan pasien umum dan pasien Jaminan Persalinan. Pada pasien dengan Jaminan Persalinan, perlu melengkapi surat keterangan tidak mampu dan tidak memiliki jaminan kesehatan apapun yang diketahui oleh perbekel atau lurah bermaterai sepuluh ribu, serta surat rekomendasi dari Dinas Kesehatan sehingga prosedur penerimaan dilakukan setelah syarat tersebut lengkap. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita dkk Tahun 2016 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Tapanuli Tengah, pada penelitian tersebut didapatkan hubungan kecepatan waktu dan cara penerimaan pasien mempengaruhi kepuasan pasien. Secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat Serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak bersikap diskriminasi). Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit. Serta kesiapan perawat/bidan melayani pasien setiap saat pasien membutuhkan, serta kesiapsiagaan bidan saat ibu atau keluarga mengalami keluhan.

**E. Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan berdasarkan Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Berdasarkan aspek dari mutu pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan bidan menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan 74,2% ibu bersalin merasa puas dengan daya tanggap atau *responsiveness* bidan dalam pelayanan kebidanan.. Artinya bahwa ibu bersalin merasa bahwa bidan dalam pelayanan selalu memperhatikan keluhan dan menanggapi dengan baik.

Menurut hasil penelitian Jalal (2007), bahwa mutu pelayanan dari segi aspek daya tanggap didapat kategori mutu pelayanan tinggi dengan 53%. Hal ini didapat karena semua perawat telah mengikuti pelatihan *Hospital Service Excelent* sehingga dalam menanggapi keluhan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Pada prinsipnya setiap bidan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan kebidanan, mengutamakan aspek pelayanan sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan dalam hal ini ibu bersalin, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari bidan untuk melayani sesuai dengan dengan baik.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita dkk Tahun 2016 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Tapanuli Tengah. Pada penelitian tersebut didapatkan hubungan bahwa jika mutu pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap

mutu pelayanan yang dimiliki rumah sakit dan jika mutu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Terlihat bahwa dari 31 ibu bersalin 25,8% ibu bersalin tidak puas pada dimensi *responsiveness*. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan para pasien dalam hal ini ibu bersalin pengguna Jaminan persalinan.

#### **F. Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan berdasarkan Aspek Jaminan (*Assurance*)**

*Assurance* dapat diartikan sebagai jaminan kompetensi yang dimiliki penyedia layanan dalam hal ini bidan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Menurut Parasuraman *et al* (1998) sangat pentingnya *assurance* dalam model *Service Quality*. Pada penelitian ini diperoleh hasil 24 orang atau 77,4% ibu bersalin puas dengan kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan yang dimiliki oleh Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya. Ibu bersalin merasa nyaman dengan perilaku dokter atau bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan, menimbulkan rasa aman dan nyaman selama perawatan selain itu juga seluruh biaya ditanggung oleh Jampersal juga meningkatkan kepuasan ibu bersalin. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Sri Emelia (2017) yang berjudul Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon sebanyak 54% pasien mengatakan sangat puas terhadap dimensi *assurance* puskesmas tersebut. Hal tersebut karena perawat, dokter dan bidan dapat menumbuhkan kepercayaan pasien dan pasien aman dan nyaman

bercerita tentang penyakit atau keluhan yang sedang dialami. Ibu bersalin memberikan penilaian sesuai dengan apa yang diterima oleh ibu bersalin tersebut dalam hal pengetahuan, kemampuan dan keterampilan bidan dalam menangani masalah dalam pelayanan kebidanan sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita dkk Tahun 2016 yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan 33% responden mengatakan mutu pelayanan rumah sakit kategori tinggi dikarenakan keterjaminan mutu pelayanan termasuk personal interaction, dimana hubungan perawat dan pasien akan menjadi penentu kepuasan dalam pelayanan diantaranya menjaga kerahasiaan pasien, membantu kesembuhan pasien serta rasa aman yang diberikan oleh perawat. Dalam penelitian ini terlihat juga 22,6% merasa tidak puas dengan dimensi *assurance*, terutama pada pernyataan perilaku bidan yang menimbulkan rasa aman. Hal tersebut membuktikan bahwa setiap pelayanan kebidanan atau keperawatan lainnya apabila diberikan secara cepat, tanggap, tepat mudah, lancar dan dapat dipercaya akan meningkatkan kepuasan pasien.

**G. Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan berdasarkan Aspek Bukti Fisik Perhatian (*Emphaty*)**

Dimensi yang juga diamati adalah empati, dalam model SERVQUAL (*Service Quality*) *emphaty* diartikan sebagai raa empati yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia

pelayanan kepada pelanggan. Gambaran kepuasan pada dimensi *emphaty* pada ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan di RSUD Wangaya yaitu sebanyak 77,4% mengatakan puas dengan pelayanan kebidanan yang diperoleh.

Menurut hasil penelitian Anjaryani (2009) empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan perawat-pasien adalah hubungan saling percaya, empati dan *caring*. Menurut Jacobalis dalam (Asmuji,2013) ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Menurut hasil penelitian Iklashian (2013) dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien dalam mutu pelayanan keperawatan di RS Adenin Adenan Medan menunjukkan mutu pelayanan keperawatan sangat memuaskan dengan 79,33%, mengatakan bahwa apabila tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pada dimensi *emphaty* diperoleh akibat bidan, dokter atau perawat memberikan rasa aman, meluangkan waktu untuk mendengarkan kecemasan ibu bersalin serta menjaga selama perawatan diterima.

#### **H. Kelemahan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada masa pandemic covid-19 sehingga peneliti tidak dapat bertemu dengan responden secara langsung dan kuesioner dikirim secara

online. Hal tersebut mengakibatkan peneliti mengalami keterbatasan dalam meyakinkan responden tentang pentingnya penelitian ini dan manfaat penelitian, sehingga didapatkan hasil yang tidak diintervensi oleh pihak manapun. Selain itu pada penelitian ini waktu penelitian berjarak lebih dari enam bulan dengan waktu pemberian layanan kebidanan, sehingga mempengaruhi hasil kuesioner.