

SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS TERHADAP
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUANG MELATI II RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG



Oleh:
I GUSTI AYU KETUT WIDYA ANGGRENI
P07124224151

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2025

SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS TERHADAP
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUANG MELATI II RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan Kebidanan

Oleh:
I GUSTI AYU KETUT WIDYA ANGGRENI
P07124224151

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2025

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS TERHADAP
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUANG MELATI II RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh:
I GUSTI AYU KETUT WIDYA ANGGRENI
P07124224151

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:



Dr. Ni Wayan Ariyani, SST., M.Keb
NIP. 197411252003122002

Pembimbing Pendamping:



Gusti Ayu Tirtawati, S.Si.T., M.Kes
NIP. 197406152006042001

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



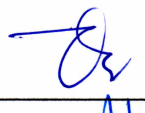
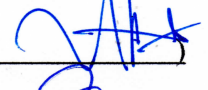
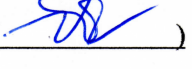
Ni Ketut Somoyani, SST., M.Biomed
NIP. 196904211989032001

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS TERHADAP
PELAYANAN KEBIDANAN DI RUANG MELATI II RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

Oleh:
IGUSTI AYU KETUT WIDYA ANGGRENI
P07124224151

TELAH DIUJI DIHADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI : MINGGU
TANGGAL : 1 JUNI 2025

TIM PENGUJI:

- | | | | |
|---|---|--------------|---|
| 1 | <u>Ni Made Dwi Purnamayanti, S.Si.T., M.Keb</u> | (Ketua) | () |
| 2 | <u>Dr. Ni Wayan Ariyani, SST., M.Keb</u> | (Sekretaris) | () |
| 3 | <u>Ni Made Dwi Mahayati, SST, M.Keb</u> | (Anggota) | () |

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR


Ni Ketut Somoyani, SST., M.Biomed
NIP. 196904211989032001

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN DI RUANG MELATI II RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BULELENG

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, termasuk ibu nifas yang menjalani perawatan di fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan ibu pasca melahirkan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng. Metode yang digunakan adalah deskriptif eksploratif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ibu nifas yang dirawat di Ruang Melati II selama Maret hingga April 2025. Besar sampel pada penelitian ini adalah 80 responden. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria yang ditentukan. Data dikumpulkan melalui kuesioner mengenai karakteristik ibu nifas dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kebidanan yang diterima. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Melati II dalam kategori baik, dengan nilai konversi rata-rata sebesar 79 dari skala 100. Unsur dengan skor tertinggi adalah kewajaran biaya pelayanan dan penanganan pengaduan, sementara kualitas sarana dan prasarana memiliki skor terendah. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Ruang Melati II sudah cukup memadai namun perlu adanya peningkatan pada aspek fasilitas fisik. Disarankan kepada RSUD Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kualitas sarana fisik, kenyamanan ruangan, dan kebersihan.

Kata Kunci: Kepuasan ibu nifas, pelayanan kebidanan, pelayanan kesehatan ibu

AN OVERVIEW OF POSTPARTUM MOTHERS SATISFACTION WITH MIDWIFERY SERVICES IN THE MELATI II WARD OF BULELENG GENERAL HOSPITAL

ABSTRACT

Good quality of health services is an important factor in increasing patient satisfaction, including postpartum mothers undergoing treatment at health facilities. This study aims to provide an overview of the level of satisfaction of postpartum mothers with the quality of health services in the Melati II Room of Buleleng District Hospital. The method used is descriptive explorative with a quantitative approach. The study population was postpartum mothers treated in the Melati II Room from March to April 2025. The sample size in this study was 80 respondents. The technique used was purposive sampling with specified criteria. Data were collected through questionnaires regarding the characteristics of postpartum mothers and the level of satisfaction with the midwifery services received. Data analysis was carried out descriptively to describe the characteristics of respondents and the level of satisfaction with health services. The results showed that the level of satisfaction of postpartum mothers with health services in the Melati II Room was in the good category, with an average conversion value of 79 on a scale of 100. The elements with the highest scores were the reasonableness of service costs and complaint handling, while the quality of facilities and infrastructure had the lowest score. The conclusion of this study shows that health services in the Melati II Room are quite adequate but there needs to be an improvement in the physical facilities aspect. It is recommended that Buleleng District Hospital improve the quality of physical facilities, room comfort, and cleanliness.

Keywords: Postpartum Mother Satisfaction, Midwifery Services, Maternal Health Services

RINGKASAN

Pelayanan kebidanan memiliki peran strategis dalam menjaga kesehatan ibu dan bayi pasca persalinan. Masa nifas merupakan periode kritis yang memerlukan perhatian khusus dari fasilitas pelayanan kesehatan karena risiko komplikasi yang tinggi baik secara fisik maupun psikologis. Berdasarkan data dari World Health Organization (WHO), sekitar 60% kematian ibu terjadi pada masa nifas, dan hampir setengahnya terjadi dalam 24 jam pertama setelah melahirkan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selama masa nifas tidak hanya efektif secara klinis, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien. RSUD Kabupaten Buleleng melalui Ruang Melati II menjadi salah satu rujukan pelayanan kebidanan pasca persalinan yang menangani ibu nifas, baik pasca persalinan normal maupun operasi sesar. Pelayanan yang diberikan meliputi tindakan medis, monitoring, edukasi, hingga dukungan emosional. Mengingat pentingnya kepuasan pasien sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan, evaluasi tingkat kepuasan ibu nifas menjadi langkah penting untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi harapan pasien serta sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan mutu layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif eksploratif. Populasi penelitian adalah seluruh ibu nifas yang dirawat di Ruang Melati II selama Maret hingga April 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu, sehingga diperoleh 80 responden sebagai sampel. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang memuat dua bagian, yaitu karakteristik responden dan tingkat kepuasan berdasarkan sembilan unsur pelayanan. Setiap item dinilai menggunakan skala Likert 1 sampai 4. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata responden (NRR), NRR tertimbang, dan konversi ke skala 100 untuk memudahkan interpretasi. Data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II berada dalam kategori baik. Unsur pelayanan yang memperoleh skor tertinggi adalah kewajaran biaya pelayanan dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Ibu nifas merasa bahwa biaya pelayanan yang diberikan cukup terjangkau dan mekanisme pengaduan berfungsi dengan baik. Unsur-unsur lain yang juga mendapatkan skor tinggi adalah kompetensi petugas pelayanan dan perilaku petugas dalam memberikan layanan. Petugas dianggap mampu melayani dengan baik, bersikap ramah, dan sopan, sehingga menciptakan suasana perawatan yang nyaman bagi pasien. Namun demikian, unsur dengan nilai konversi terendah adalah kualitas sarana dan prasarana. Keluhan yang sering muncul meliputi kurangnya ventilasi, kebersihan ruangan, dan kenyamanan tempat tidur. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek pelayanan personal telah memuaskan, fasilitas fisik masih perlu perbaikan agar pengalaman perawatan menjadi lebih optimal.

Pembahasan terhadap hasil ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang bersifat manusiawi, seperti sikap petugas dan kemampuan komunikasi, berperan besar dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Dalam konteks RSUD Kabupaten Buleleng, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menunjukkan bahwa Ruang Melati II berada di bawah target nasional sebesar 90%, dengan pencapaian sebesar 86,88%. Hal ini menunjukkan adanya ruang perbaikan, terutama pada aspek infrastruktur dan fasilitas fisik.

Dalam penelitian ini, karakteristik responden juga menunjukkan kecenderungan yang menarik. Mayoritas responden berusia antara 20 hingga 35 tahun, berada pada usia reproduksi sehat, dan memiliki pendidikan SMA atau Sarjana. Responden yang bekerja di sektor formal maupun informal menunjukkan perbedaan dalam penilaian terhadap pelayanan, di mana ibu rumah tangga lebih fokus pada sikap petugas, sedangkan ibu bekerja lebih menyoroti efisiensi prosedur.

Sebagai tambahan, rincian hasil survei dari sembilan unsur pelayanan memberikan gambaran mendalam. Kewajaran biaya dan penanganan

pengaduan pengguna layanan berada pada posisi teratas. Hal ini mengindikasikan adanya sistem pengaduan yang responsif dan biaya yang sesuai ekspektasi pasien. Kompetensi dan perilaku petugas juga memperoleh skor tinggi karena dinilai mampu memberikan pelayanan yang komunikatif dan ramah. Sementara itu, kemudahan prosedur dan kecepatan pelayanan mendapat skor cukup baik, tetapi masih bisa diperbaiki terutama pada aspek birokrasi dan waktu tunggu. Kesesuaian produk pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan medis sudah sesuai standar, walau dokumentasi medis masih dapat ditingkatkan. Di sisi lain, kualitas sarana dan prasarana dinilai paling rendah, yang mencakup aspek seperti kebersihan, kenyamanan ruang rawat, dan ventilasi.

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan kebidanan di Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal keterjangkauan biaya, penanganan keluhan, serta profesionalitas dan keramahan petugas kesehatan. Meskipun demikian, masih ada kekurangan pada aspek sarana dan prasarana yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik, kenyamanan ruangan, serta melakukan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan dalam hal komunikasi efektif dan pelayanan empatik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan kebidanan di RSUD Kabupaten Buleleng dapat lebih optimal dalam mendukung proses pemulihan ibu nifas dan menurunkan risiko komplikasi pascapersalinan. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lanjutan dengan pendekatan yang lebih dalam untuk menggali hubungan antara karakteristik pasien dan kepuasan secara lebih mendalam.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Pasca Melahirkan Terhadap Pelayanan Kebidanan di Ruang Nifas RSUD Kabupaten Buleleng”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan, Jurusan Kebidanan.

Kepuasan pasien khususnya ibu pasca melahirkan, merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup dan kesehatan ibu dan anak. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan ibu pasca melahirkan terhadap pelayanan yang diberikan di ruang nifas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb., S.Kep.Ners., M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Denpasar.
2. Ni Ketut Somoyani, SST., M.Biomed selaku Ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Denpasar
3. Dr. Ni Wayan Ariyani, SST., M.Keb. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penelitian.
4. Gusti Ayu Tirtawati, S,Si.T., M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penelitian.
5. dr. Putu Arya Nugraha, Sp.PD. selaku Direktur RSUD Kabupaten Buleleng dan Ni Wayan Seroni, S.Kep.Ns selaku Kepala Ruangan Melati

II yang telah mengizinkan saya untuk mengambil data untuk melengkapi data penelitian saya.

6. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat.

Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kesehatan, serta bermanfaat bagi masyarakat dan pihak-pihak terkait. Akhir kata penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa yang datang.

Denpasar, Mei 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN PENELITIAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Periode Nifas	6
B. Kepuasan Pasien	10
C. Survei Kepuasan	13
D. Pelayanan Kebidanan.....	15
E. Penelitian Terdahulu	18
BAB III KERANGKA KONSEP	21
A. Kerangka Konsep.....	21
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
C. Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB IV METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Alur Penelitian	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Pengolahan dan Analisis Data	28
G. Etika Penelitian	31
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil.....	33
B. Pembahasan	37
C. Keterbatasan Penelitian.....	42
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	44
A. Simpulan	44

B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Definisi Operasional	22
Tabel. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	29
Tabel. 3 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelayanan Ruang Melati II Periode: Maret – April 2025	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Tinggi Fundus saat Uterus Berinvolusi.....	8
Gambar. 2 Bagan Kerangka Konsep Penelitian.....	21
Gambar. 3 Bagan Alur Penelitian	24
Gambar. 4 Grafik Tabulasi Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Ruang Melati II Periode: Maret – April 2025	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedomanan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)	49
Lampiran 2 Rincian Anggaran Biaya Penelitian	52
Lampiran 3 Jadwal Penelitian.....	53
Lampiran 4 Tabel Hasil Kuesioner Karakteristik Ibu Nifas yang Drawat di Ruang Melati II.....	55
Lampiran 5 Tabel Hasil Survei Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Kebidanan di Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng.....	59
Lampiran 6 Tabel Hasil Survei Kepuasan Pelayanan di Ruang Melati II	63
Lampiran 7 Keterangan Lolos Kaji Etik (<i>Ethical Clearance</i>)	65