

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan kesejahteraan masyarakat. Kesehatan yang baik tidak hanya ditentukan oleh akses terhadap layanan kesehatan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 menyatakan bahwa Rumah Sakit berfungsi sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien dan berdampak positif pada angka kesembuhan.

Pelayanan kesehatan yang optimal sangat penting, terutama dalam konteks pelayanan masa nifas bagi ibu nifas. Masa nifas adalah periode kritis di mana ibu mengalami pemulihan fisik dan psikologis setelah melahirkan. Selama periode ini, ibu membutuhkan perawatan yang baik, edukasi yang tepat, dan dukungan emosional dari tenaga kesehatan. Data dari *World Health Organization* (WHO, 2022) menunjukkan bahwa sekitar 60% kematian ibu terjadi pada masa nifas, dan sekitar 45% kematian neonatal terjadi dalam 24 jam pertama setelah kelahiran. Oleh karena itu, pelayanan masa nifas yang berkualitas sangat penting untuk meminimalkan risiko komplikasi pasca persalinan.

Pelayanan nifas di rumah sakit berperan penting dalam menyediakan dukungan medis, edukasi, dan pendampingan emosional untuk memastikan kesehatan ibu dan bayi secara menyeluruh. Ambarwati (2008) menegaskan bahwa pelayanan nifas di rumah sakit berperan penting dalam menyediakan dukungan medis, edukasi, dan pendampingan emosional untuk memastikan kesehatan ibu dan bayi secara menyeluruh. Namun masih terdapat tantangan dalam pelayanan masa nifas, terutama terkait aspek kejiwaan dan edukasi. Permata Sari *et al.*, (2023) mengungkapkan bahwa tingginya angka kematian ibu pasca nifas di Indonesia disebabkan oleh kurangnya akses pelayanan kesehatan dan rendahnya pengetahuan ibu mengenai perawatan pasca melahirkan.

Dalam konteks pelayanan nifas, kualitas komunikasi, pemberian informasi mengenai perawatan bayi, dan kenyamanan fasilitas merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien (Aladwan *et al.*, 2021). Kementerian Kesehatan RI (2020) juga menyatakan bahwa pelayanan yang responsif dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan ibu nifas serta mendorong kepatuhan terhadap perawatan, seperti menyusui eksklusif dan perawatan luka perineum. Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan ibu pasca melahirkan masih dipengaruhi oleh keterbatasan komunikasi dengan tenaga kesehatan, kurangnya edukasi, dan ketidaknyamanan fasilitas (Suyatmi *et al.*, 2024).

Penelitian terkait menunjukkan bahwa kepuasan ibu pasca melahirkan bervariasi. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Padangsari menemukan bahwa 44,7% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

(Manullang et al., 2024). Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Sebening Kasih menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu post partum mencapai 75%, yang lebih menekankan terhadap pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan (Khifdhiyyatus Sa'adah et al., 2023). Penelitian serupa juga dilakukan dengan metode studi literasi mengenai tingkat kepuasan pelayanan Rumah Sakit di Indonesia mencatat 60% ibu merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama masa nifas (Lioni Argista et al., 2024). Sehingga dari data tersebut dalam meningkatkan angka kepuasan pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama pada ruang nifas untuk pasien ibu pasca melahirkan memerlukan upaya yang berkesinambungan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan mencatat bahwa hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD mendapatkan hasil pelayanan rawat inap yang mencakup ruang Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, dan Melati II mendapatkan hasil 86,88% dari standar nasional yaitu 90% atau lebih. Dengan demikian, evaluasi terhadap tingkat kepuasan ibu nifas menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan di ruang nifas sudah memenuhi harapan pasien serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kesehatan di ruang nifas RSUD Kabupaten Buleleng serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan kesehatan, khususnya di ruang nifas, sehingga dapat

mendukung kesehatan ibu dan bayi secara menyeluruh serta berkontribusi dalam penurunan angka kematian ibu dan bayi di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng?

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik ibu nifas yang dirawat di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Kabupaten Buleleng.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan sumber referensi ilmiah dalam bidang kesehatan, terutama terkait tingkat pelayanan dan kesehatan pasien pasca melahirkan di ruang nifas.
- b. Untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

- c. Untuk menjadi bahan acuan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit: Dapat menjadi masukan yang digunakan oleh manajemen RSUD Kabupaten Buleleng dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Ruang Nifas.
- b. Bagi Tenaga Kesehatan: Memberikan informasi mengenai pentingnya komunikasi, edukasi, dan dukungan emosional terhadap pasien ibu pasca melahirkan guna meningkatkan angka kepuasan pasien.
- c. Bagi Pengambil Kebijakan: Dapat menjadi sumber referensi dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan di Ruang Nifas.
- d. Bagi Ibu Pasca Melahirkan: Dapat memberikan ibu edukasi tambahan guna mendukung proses penyembuhan ibu dan bayi.