

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Melati II Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng. RSUD Kabupaten Buleleng merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama untuk wilayah Buleleng dan sekitarnya yang menyediakan layanan medis, termasuk salah satunya adalah pelayanan kebidanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk penilaian yang dilakukan RSUD Kabupaten Buleleng untuk mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa adalah dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng memiliki Instalasi Gawat Darurat, Pelayanan Rawat Jalan, Instalasi Bedah Sentral, 10 Ruang Rawat Inap, Instalasi Farmasi dan Gizi, Instalasi Kedokteran Forensik dan Pelayanan Hemodialisa. Ruang Melati II merupakan unit rawat inap yang khusus melayani

ibu nifas yang baru saja menjalani persalinan baik persalinan pervaginam maupun dengan operasi *sectio caesarea* (SC).

Ruangan ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti tempat tidur perawatan, sarana monitoring ibu dan bayi, serta didukung oleh tenaga medis seperti dokter spesialis kandungan dan bidan. Layanan yang diberikan mencakup perawatan fisik ibu pasca melahirkan, pemantauan vital bayi, edukasi laktasi, serta pemberian informasi kesehatan reproduksi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan yang mereka dapatkan selama menjalani proses pemulihan di Ruang Melati II.

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan salah satu poin penting untuk diketahui karena dapat mencerminkan latar belakang sosial dan demografis ibu nifas yang menjalani perawatan di Ruang Melati II. Berikut ini merupakan hasil data rekapitulasi karakteristik responden ibu nifas yang di rawat di Ruang Melati II:

**Tabel 3.**  
**Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelayanan di Ruang Melati II**  
**Periode: Maret – April 2025**

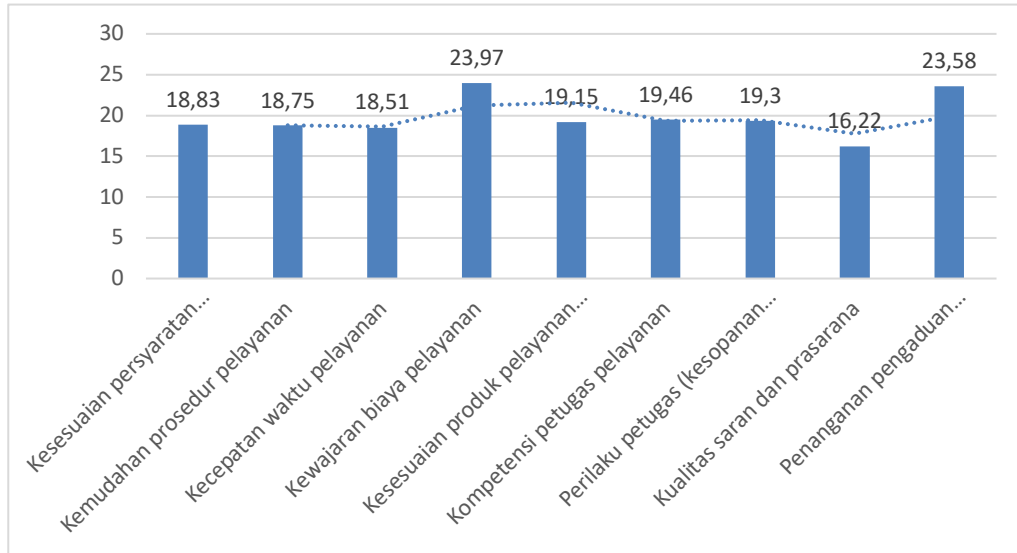
| No | Karakteristik | Kategori                                   | Jumlah Responden | Presentase (%) |
|----|---------------|--------------------------------------------|------------------|----------------|
| 1  | Usia          | Reproduksi Sehat (20 s.d 35 Tahun)         | 62               | 80,1           |
|    |               | Reproduksi tidak sehat (<20 dan >35 Tahun) | 18               | 19,9           |
|    |               | Total                                      | 80               | 100%           |
| 2  | Pendidikan    | Pendidikan Dasar (SD dan                   | 11               | 13, 75         |

|          |               |                                             |    |       |
|----------|---------------|---------------------------------------------|----|-------|
|          |               | SMP)                                        |    |       |
|          |               | Pendidikan Menengah (SMA)                   | 42 | 52,50 |
|          |               | Pendidikan Tinggi (Diploma dan Sarjana)     | 27 | 33,75 |
|          | Total         |                                             | 80 | 100%  |
| <b>3</b> | Pekerjaan     | Tidak Bekerja (Ibu Rumah Tangga)            | 48 | 57,9  |
|          |               | Bekerja (Swasta, Pedagang, Buruh, dan Guru) | 32 | 42,1  |
|          | Total         |                                             | 80 | 100%  |
| <b>4</b> | Jenis Layanan | Perawatan Postpartum                        | 39 | 48,8  |
|          |               | Perawatan Post SC                           | 41 | 51,2  |
|          | Total         |                                             | 80 | 100%  |

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 3 mengenai karakteristik responden survei kepuasan pelayanan di Ruang Melati II didapatkan hasil yaitu mayoritas pasien yang mendapatkan perawatan berusia 20 s.d 35 tahun (80,1%) yang merupakan kategori reproduksi sehat. Sebanyak 52.5% responden merupakan lulusan pendidikan Menengah (SMA). Sebagian besar pekerjaan responden adalah tidak bekerja (ibu rumah tangga) yaitu sebesar 57,9% dan mayoritas menerima perawatan pasca operasi sesar yaitu sebesar 51,2%. Karakteristik ini mencerminkan kelompok ibu nifas produktif yang terudaksi dan aktif secara sosial, yang sangat relevan untuk menilai kualitas layanan kebidanan di Ruang Melati II.

### 3. Tingkat Kepuasan Pelayanan Ruang Melati II

Penilaian tingkat kepuasan dilakukan terhadap Sembilan unsur pelayanan kebidanan berdasarkan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan skala Likert 1 s.d 4 (Menpan RB No 14 Tahun 2017). Hasil rekapitulasi dapat dilihat pada grafik berikut ini:



**Gambar 4. Grafik Kuesioner Survei Kepuasan Pelayanan Ruang Melati II**

Pada grafik 4, hasil tabulasi menunjukkan bahwa unsur dengan nilai konversi tertinggi yaitu “Kewajaran biaya pelayanan” (23,97) dan “Penanganan pengaduan pengguna layanan” (23,58), yang menunjukkan bahwa responden sangat puas terhadap dua aspek tersebut. Sebaliknya, unsur dengan nilai terendah yaitu “kualitas sarana dan prasarana” (16,22), hasil ini mengidentifikasi perlu adanya peningkatan fasilitas fisik di ruang perawatan. Unsur-unsur pelayanan lainnya yang memperoleh nilai konversi diatas 18 dengan hasil interpretasi kurang baik yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan (18,83), Kemudahan prosedur pelayanan (18,75), dan Kecepatan waktu pelayanan (18,51). Sedangkan unsur Kesesuaian produk pelayanan dengan standar (19,15), Kompetensi petugas pelayanan (19,46),

dan Perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) mendapat nilai konversi sebesar 19,30 yang menunjukkan hasil persepsi positif terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II.

Berdasarkan nilai konversi, maka diperoleh rata-rata konversi keseluruhan sebesar :

$$\text{Rata - rata Konversi} = \frac{\Sigma \text{Konversi}}{9} = \frac{177,81}{9} = 19,75$$

Jika dikonversi ke skala 100 didapatkan hasil:

$$19,75 \times 4 = 79,0$$

Maka menurut indeks kepuasan KemenPAN-RB, pelayanan kebidanan di Ruang Melati II dinilai **Baik** oleh mayoritas responden. Hasil ini mencerminkan bahwa secara umum ibu nifas merasa puas terhadap pelayanan yang diterima selama masa perawatan.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa tingkat kepuasan secara umum berada dalam kategori baik dengan tingkat nilai konversi rata-rata sebesar 79 dari skala 100. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu nifas merasa puas terhadap pelayanan kebidanan yang diterima selama menjalani perawatan pasca persalinan di Ruang Melati II.

Kepuasan ibu nifas merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan kebidanan, karena dapat memengaruhi proses pemulihan, penerimaan edukasi, dan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Menurut Lovelock and

Wirtz (2021) kepuasan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (SERVQUAL), yang seluruhnya tercermin dalam unsur-unsur yang diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dengan nilai konversi tertinggi adalah **kewajaran biaya pelayanan** (23,97) dan **penanganan pengaduan pengguna layanan** (23,58). Tingginya kepuasan terhadap kewajaran biaya, kemungkinan besar disebabkan oleh penggunaan layanan BPJS yang menanggung sebagian besar beban biaya, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Tania Larasati, Hery Winoto Tj and Soengeng Wahyoedi (2024) yang menunjukan bahwa penggunaan asuransi kesehatan meningkatkan persepsi kewajaran biaya.

Kepuasan tinggi terhadap penanganan pengaduan menandakan bahwa rumah sakit memiliki mekanisme keluhan yang berfungsi dengan baik. Keberadaan sistem pengelolaan pengaduan yang transparan, terbuka, dan mudah diakses memungkinkan pasien menyampaikan aspirasi dan ketidakpuasan mereka secara langsung. Hal ini sejalan dengan temuan Tania Larasati, Hery Winoto Tj and Soengeng Wahyoedi (2024), bahwa sistem pengaduan yang efektif mampu memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan serta menjadi alat evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan.

Sebaliknya, unsur dengan skor terendah adalah **kualitas sarana dan prasarana** (16,22). Ini menunjukkan bahwa ibu nifas masih merasakan keterbatasan fasilitas fisik seperti tempat tidur, ventilasi, toilet, fasilitas dalam ruangan atau alat medis di ruang perawatan. Kurangnya kenyamanan dalam aksesibilitas fasilitas dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas pelayanan

secara keseluruhan. Temuan ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Setianingsih dan Susanti (2021) yang menyatakan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan ruang rawat sangat memengaruhi persepsi puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Selain itu unsur-unsur seperti Kesesuaian persyaratan pelayanan (18,83), Kemudahan prosedur pelayanan (18,75), dan Kecepatan waktu pelayanan (18,51) mendapat interpretasi Kurang Baik dari responden penelitian. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Hermanto (2019) yang menunjukkan bahwa secara individu variabel kecepatan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur lain seperti kompetensi dan perilaku petugas, Kesesuaian produk pelayanan dengan standar, Perilaku petugas (kesopanan dan keramahan) memperoleh skor konversi diatas 19 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Responden menilai petugas, dalam hal ini adalah dokter dan bidan, mampu bersikap professional dan ramah dalam memberikan pelayanan, meskipun dalam beberapa hal seperti waktu tunggu atau pemahaman alur prosedur masih memerlukan perbaikan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Widiyanto, Priyanto dan Zaman (2025) yang menitikberatkan pada poin bahwa sopan santun tenaga kesehatan, keahlian teknis, dan ketepatan waktu sangat mempengaruhi pengalaman pasien selama perawatan.

Ditinjau dari karakteristik responden, terdapat korelasi terhadap hasil survei yang didapatkan. Salah satunya adalah faktor pendidikan, di mana dalam hal pendidikan, ibu nifas yang mendapatkan perawatan dengan latar pendidikan tinggi (Sarjana dan SMA) cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dan lebih

kritis dalam mengevaluasi mutu pelayanan. Hal ini berdampak pada persepsi mereka terhadap aspek-aspek pelayanan seperti kejelasan informasi dan kompetensi petugas. Sebaliknya, responden dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih fokus pada aspek kenyamanan dan keramahan petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ahmadinezhad, Vizesfar, and Pakniat (2022) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan ibu berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan postpartum di Iran, di mana ibu dengan pendidikan lebih tinggi memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan. Hal serupa juga ditemukan oleh Susilawati dan Nilakesuma (2021) dalam konteks layanan kebidanan di Indonesia, di mana ibu nifas dengan pendidikan tinggi lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

Jika ditinjau dari usia, kelompok responden berusia 20–35 tahun yang mendominasi survei sebanyak 80,1% merupakan kelompok dengan tingkat aktivitas dan kesadaran tinggi terhadap hak sebagai pasien. Kelompok ini juga umumnya lebih sensitif terhadap waktu pelayanan dan efisiensi prosedur administratif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wyles and Miller (2019), yang menemukan bahwa ibu nifas pada kelompok usia produktif lebih peduli terhadap kualitas komunikasi dan kejelasan informasi dalam pelayanan kebidanan. Studi tersebut juga mengungkap bahwa kelompok usia yang lebih muda sering kali memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap aksesibilitas informasi medis dan efisiensi waktu pelayanan.

Pekerjaan juga menjadi salah satu faktor penentu di mana responden yang didominasi ibu yang tidak bekerja (mengurus rumah tangga) lebih banyak berinteraksi dengan tenaga medis selama masa perawatan sehingga lebih peka

terhadap sikap dan perilaku tenaga medis. Sementara itu, ibu yang bekerja (swasta, pedagang, buruh, dan guru) mungkin lebih menghargai ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan karena keterbatasan waktu yang mereka miliki. Hatijar, Utama, dan Toyo (2021) dalam penelitian di klinik kebidanan menemukan bahwa ibu rumah tangga yang memiliki akses langsung terhadap perawatan lebih mudah mengevaluasi sikap dan perilaku petugas medis dibandingkan dengan ibu yang bekerja secara penuh waktu di sektor formal.

Faktor terakhir yang mempengaruhi adalah jenis pelayanan yang diberikan, yaitu pelayanan postpartum dan SC (*Sectio Caesarea*) yang memiliki potensi untuk memengaruhi persepsi. Ibu nifas pasca operasi sesar cenderung mendapatkan perhatian lebih intensif karena sifat layanan yang invasif dan memerlukan observasi ketat. Faktor ini menjelaskan mengapa hasil pada unsur kompetensi dan responsif terhadap penanganan keluhan memperoleh hasil tinggi. Penelitian oleh Al-Hussainy, Fouly, and Abou Hashish (2022) menemukan bahwa ibu nifas yang mendapatkan pelayanan invasif umumnya memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kompetensi tenaga medis dan penanganan keluhan yang lebih cepat.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi yang signifikan bagi peningkatan mutu layanan kebidanan. Bagi manajemen rumah sakit, hasil ini dapat menjadi masukan penting bahwa aspek sarana dan prasarana perlu menjadi prioritas pembenahan agar kenyamanan fisik pasien, khususnya ibu nifas, dapat lebih terjamin. Fasilitas seperti ruang rawat yang memadai, ventilasi yang baik, dan kebersihan harus terus ditingkatkan karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pasien selama masa pemulihan. Studi oleh Susilawati dan

Nilakesuma (2021) mengungkapkan bahwa perbaikan fasilitas fisik dan pelayanan medis yang responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan di satu unit pelayanan, yaitu Ruang Melati II RSUD Kabupaten Buleleng, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh layanan kebidanan di rumah sakit atau wilayah lain. Fokus lokasi yang sempit dapat membatasi cakupan variasi karakteristik responden maupun sistem pelayanan yang diteliti.

Kedua, pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif deskriptif, sehingga hasil penelitian hanya bersifat menggambarkan kecenderungan tingkat kepuasan responden tanpa mengeksplorasi secara mendalam alasan di balik kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan. Tidak adanya komponen kualitatif seperti wawancara mendalam atau observasi langsung menyebabkan keterbatasan dalam menangkap pengalaman subjektif dan konteks emosional pasien selama masa perawatan.

Ketiga, instrumen pengumpulan data hanya berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert, yang meskipun memudahkan dalam pengolahan data, namun memiliki risiko bias persepsi atau pengisian yang tidak reflektif. Beberapa responden mungkin memberikan jawaban secara netral atau mengikuti kecenderungan sosial tanpa mengungkapkan pendapat sebenarnya.

Keempat, waktu pengambilan data yang terbatas selama satu bulan (Maret–April 2025) juga menjadi kendala, karena tidak dapat menangkap variasi

musiman atau perbedaan layanan berdasarkan beban kerja rumah sakit yang fluktuatif. Selain itu, jumlah responden yang digunakan, meskipun mencukupi untuk analisis deskriptif, belum memungkinkan dilakukan analisis hubungan antarvariabel atau generalisasi yang lebih kuat secara statistik.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini tetap memberikan gambaran awal yang penting mengenai persepsi kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan. Namun demikian, perlu adanya penguatan dari sisi metodologi dan cakupan penelitian di masa mendatang untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan aplikatif.