

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
*POST SECTIO CAESAREA***

**Penelitian Dilakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit
Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar**



Oleh:

ANAK AGUNG PUTRI TIA ASTARI

NIM. P07124221 078

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIKINDONESIA
POLTEKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
*POST SECTIO CAESAREA***

**Penelitian Dilakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit
Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar**

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

Oleh:

**ANAK AGUNG PUTRI TIA ASTARI
NIM. P07124221 078**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN
DENPASAR
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
POST SECTIO CAESAREA**

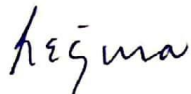
**Penelitian Dilakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu
Dan Anak Puri Bunda Denpasar**

OLEH :

ANAK AGUNG PUTRI TIA ASTARI
NIM. P07124221 078

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama




Drg. Regina Tedjasulaksana, M. Biomed
Nip: 196102041989022001

Pembimbing Pendamping



Gusti Ayu Eka Utarini, SST., M.Kes
Nip : 198204282006042002

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR**



Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T, M.Biomed
NIP. 197002181989022002

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
*POST SECTIO CAESAREA***

**Penelitian Dilakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit
Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar**

Oleh :

ANAK AGUNG PUTRI LIA ASTARI
NIM. P07124221 078

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

**PADA HARI : JUMAT
TANGGAL : 27 MEI 2022**

TIM PENGUJI :

1. Ni Wayan Armini, S.ST., M.Keb
2. Drg. Regina Tedjasulaksana., M.Biomed
3. Dr. Ni Wayan Ariyani, S.ST., M.Keb

Ketua (.....)
Sekretaris (.....)
Anggota (.....)

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR**

Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T.M.Biomed
NIP. 197002181989022002

*The Relationship between Midwifery Service Quality and Patient Satisfaction
in the Post Sectio Caesarea*

This research was conducted at Postpartum Room Puri Bunda Hospital, Denpasar

Anak Agung Putri Tia Astari

ABSTRACT

Hospital service users demand quality services not only regarding healing from physical illness or improving their health status, but also regarding satisfaction with attitudes, always the availability of adequate facilities and infrastructure and a physical environment that can provide comfort for health service users so that hospitals must always maintain and improve the quality of its services, including the quality of midwifery services. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of midwifery services and the level of satisfaction of postpartum mothers in the postpartum room at Puri Bunda Hospital for Mothers and Children, Denpasar. The research method uses correlation analytic research with cross sectional approach. Sampling by consecutive sampling with a sample size of 32 people. Analysis of the data using chi square with the results 81.6% of respondents assess the quality of services provided, 78.9% assess satisfaction with the services received. This research concludes that there is a relationship between the quality of midwifery services and the level of satisfaction of postpartum mothers in the postpartum room at Puri Bunda Denpasar Mother and Child Hospital with a p value of 0.01 (<0,05). To RSIA Puri Bunda Denpasar expects to maintain the quality of service so that all patients can feel satisfaction with the midwifery services they receive.

Keywords: Quality, Satisfaction, Service, Midwifery

**Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
*Post Sectio Caesarea***

**Penelitian Dilakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri
Bunda Denpasar**

Anak Agung Putri Tia Astari

ABSTRAK

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, tersedia sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang nyaman. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post sectio caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar. Metode penelitian adalah penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel secara *consecutive sampling* dengan besar sampel 38 orang. Analisa data menggunakan *chi square*. Penelitian ini mendapatkan hasil 81,6% responden menilai pelayanan yang diberikan bermutu, 78,9% menilai puas terhadap layanan yang diterima. Kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar dengan *p-value* 0,01 ($<0,05$). Kepada RSIA Puri Bunda agar mempertahankan mutu layanan sehingga semua pasien bisa merasakan kepuasan terhadap layanan kebidanan yang diterimanya.

Kata Kunci : Mutu, Kepuasan, Pelayanan, Kebidanan

RINGKASAN PENELITIAN

Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Seksio Sesaria

Penelitian DiLakukan Di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar.

Oleh : Anak Agung Putri Tia Astari

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa kesehatan (Herman, 2017). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang bersifat subjektif akan memengaruhi penerapan mutu pelayanan. Setiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Purwoastutidan Walyani, 2018).

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*) (Aswar, 2013).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di ruang nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar. Desain penelitian *analitik korelasi*, mengetahui dari hubungan antar variabel *independent* (mutu pelayanan kebidanan) dan variabel *dependent* (kepuasan ibu nifas). Rancangan penelitian ini adalah *consecutive sampling*. Penelitian ini dilakukan di RSIA Puri Bunda Denpasar pada bulan Maret sampai dengan April 2022. Besar sampel penelitian ini sebanyak 38 orang yang telah memenuhi kriteria inklusi, dimana ibu *post section caesarea* hari ke dua, bersedia menjadi responden penelitian, dan tidak mengalami kedaruratan *post sectio caesarea*, dengan kriteria eksklusi ibu nifas yang sedang terkonfirmasi virus Covid-19. Sumber data primer dengan instrumen kuesioner yang sudah *valid* dan

reliabel. Analisa data menggunakan *chi square*.

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik umur hanya satu orang (2,6%) yang dikategorikan sebagai ibu yang beresiko tinggi untuk melahirkan. Berdasarkan pendidikan sebagian besar responden (68,4%) berpendidikan tinggi. Berdasarkan pekerjaan bahwa hampir seluruh responden (92,1%) merupakan ibu yang bekerja dan berdasarkan paritas juga hampir seluruh responden sudah pernah melahirkan sebelumnya atau multipara (84,2%) serta hampir seluruh responden (81,6%) menilai mutu pelayanan di RSIA Puri Bunda Denpasar adalah baik. Hanya tujuh orang yang menilai kurang baik. Sebagian besar responden (78,9%) menyatakan puas dengan pelayanan di RSIA Puri Bunda Denpasar, dan hanya delapan responden menilai kurang puas dengan pelayanan di RSIA Puri Bunda Denpasar. Responden yang menilai mutu pelayanan baik dan merasa puas dengan layanan sebanyak 27 orang (87,1%), responden yang menilai mutu pelayanan baik namun tidak puas dengan pelayanan yang diterima sebanyak empat orang. Responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik namun menyatakan puas dengan pelayanan sebanyak tiga orang sedangkan responden yang menilai kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan sebanyak empat orang. Hasil uji *chi square* mendapatkan hasil $0,01 < 0,05$ dengan asumsi bahwa terdapat hubungan antara Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Post Sectio Caesarea* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.

Simpulan hasil penelitian bahwa sebanyak 81,6% responden menilai baik mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar, sebanyak 78,9% responden menilai puas terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar, dan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar dengan nilai $p < 0,05$. Kepada RSIA Puri Bunda agar tetap menjaga mutu layanan bahkan harus meningkatkannya agar tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan tetap terjaga. Kepada ibu hamil agar memilih rumah sakit yang memiliki mutu yang baik sebagai tempat layanan kebidanan agar tercapai kepuasan sebagai penerima layanan kebidanan. Kepada peneliti selanjutnya agar mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan jenis analisa penelitian multivariat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkat Kepuasan *Post Sectio Caesarea* Di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar**” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan.

Penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang berhubungan dengan penyusunan skripsi. Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Anak Agung Ngurah Kusumajaya, SP., MPH. selaku direktur Poltekes Denpasar Jurusan Kebidanan.
2. Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T, M.Biomed selaku ketua jurusan kebidanan Poltekes Denpasar.
3. Drg. Regina Tedjasulaksana. M. Biomed, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Gusti Ayu Eka Utarini, SST., M.Kes, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar beserta jajarannya yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.
6. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan dan doa selama proses penulisan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan memberikan motivasi demi kelancaran usulan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Denpasar, Mei 2022

Penulis

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anak Agung Putri Tia Astari

NIM : P07124221 078

Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan

Jurusan : Kebidanan

Tahun Akademik 2022

Alamat : Jl. Raya Kerobokan no.16 Link. Br.Petingan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri Bunda Denpasar adalah benar **karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.**
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2022

Yang membuat pernyataan

Anak Agung Putri Tia Astari

NIM. P07124221078

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRACK | iv |
| ABSTRAK | v |
| RINGKASAN PENELITIAN | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Mutu | 7 |
| B. Kepuasan Pasien | 14 |
| C. Nifas | 19 |
| BAB III KERANGKA KONSEP | 24 |
| A. Kerangka Konsep | 24 |
| B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel | 25 |
| C. Hipotesis | 25 |
| BAB IV METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Jenis Penelitian | 26 |
| B. Alur Penelitian | 27 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 27 |

| | |
|--|----|
| D. Populasi dan Sampel | 28 |
| E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| F. Pengolahan dan Analisis Data | 31 |
| G. Etika Penelitian | 33 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| A. Hasil | 35 |
| B. Pembahasan | 39 |
| BAB VI SIMPULAN DAN SARAN | 45 |
| A. Simpulan | 45 |
| B. Saran | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | 46 |
| DAFTAR LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian | 24 |
| Gambar 2. Alur Penelitian | 27 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--|----|
| Tabel 1 | Definisi Operasional Variabel | 25 |
| | Data Karakteristik Responden di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri | |
| Tabel 2 | Bunda Denpasar | 36 |
| | Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri | |
| Tabel 3 | Bunda Denpasar | 37 |
| | Dimensi Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri | |
| Tabel 4 | Bunda Denpasar | 38 |
| | Tingkat Kepuasan Pasien <i>Post Sectio Caesarea</i> Kebidanan di | |
| Tabel 5 | Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar | 39 |
| | Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat | |
| Tabel 6 | Kepuasan Pasien <i>Post Sectio Caesarea</i> Kebidanan di Rumah | |
| | Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar | 39 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian.
- Lampiran 2. Rencana Anggaran Biaya
- Lampiran 3. Persetujuan Etik
- Lampiran 4. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5. Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 6. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7. Master Tabel
- Lampiran 8. Hasil *Output* SPSS
- Lampiran 9. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian / Rekomendasi Penelitian Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah
Provinsi Bali.
- Lampiran 11. Surat Keterangan Penelitian / Rekomendasi Penelitian Kesbangpol
Kota Denpasar.
- Lampiran 12. Ijin Penelitian di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.
- Lampiran 13. Surat Balasan dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.
- Lampiran 14. Dokumentasi Kegiatan Penelitian.