

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERSALINAN DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN TAHUN 2024**Yunida Turisna Octavia¹, Frida Liharris Saragih¹, Henny Syapitri², Sri Kusuma²**¹*Fakultas Pendidikan Vokasi, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Sumatera Utara, 20123, Indonesia*²*Fakultas Farmasi dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Sumatera Utara, 20123, Indonesia***Info Artikel**

Riwayat Artikel: 01 Des 2024

Diterima: 05 Des 2024

Direvisi: 12 Feb 2025

Diterima: 12 Feb 2025

Diterbitkan: 13 Feb 2025

Kata kunci: *Kualitas Layanan Persalinan; Kepuasan Maternal***Penulis Korespondensi:**

Yunida Turisna Octavia

Email: yunidastak16@gmail.com

Abstrak

Kualitas layanan mengacu pada aktivitas yang disediakan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat luas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara kepuasan ibu dan kualitas layanan persalinan. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dan metode kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah, dari Februari hingga Juli 2024. Seluruh 37 ibu yang mendapatkan layanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang menjadi populasi dalam penelitian ini. Ukuran sampel ditentukan dengan metode total sampling, yang berarti seluruh anggota populasi diikutsertakan. Data primer dikumpulkan langsung melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari UPTD Puskesmas Kolang. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara kepuasan ibu dan kualitas layanan persalinan. Uji statistik Chi-square digunakan dalam pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83,8% layanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang tergolong berkualitas tinggi, sementara 16,2% tergolong berkualitas rendah. Tingkat kepuasan ibu tercatat sebesar 75,7%, dengan 24,3% ibu menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan uji hipotesis, kepuasan ibu di UPTD Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah, memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan persalinan. Penelitian ini menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan ibu, kualitas layanan persalinan perlu lebih ditingkatkan.

Jurnal Online Keperawatan Indonesia

E.ISSN: 2621-2161

Vol. 7 No. 2 Desember 2024 (Hal 55-68)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Keperawatan>DOI: <https://doi.org/10.51544/keperawatan.v7i2.5536>



1. PENDAHULUAN

Istilah "kualitas layanan" menggambarkan tindakan yang diambil oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi persyaratan, keinginan, dan harapan masyarakat. Gagasan tentang kualitas layanan perlu lebih tepat ketika membahas perawatan kesehatan. Tingkat kesempurnaan layanan kesehatan, yang mencakup dua tingkat harapan klien yaitu *adequate service* dan *desired service*, dapat dipahami sebagai kualitas layanan kesehatan. Berdasarkan perkiraan jenis layanan yang dapat diberikan dan pilihan yang tersedia, layanan yang memadai didefinisikan sebagai tingkat kinerja layanan yang dianggap minimal dapat diterima oleh klien. Tingkat kinerja layanan yang diantisipasi klien, termasuk apa yang seharusnya mereka peroleh, dikenal sebagai *desired service*. *Desired service* merupakan hasil kombinasi dari harapan pelanggan terhadap pelayanan yang dapat dan seharusnya diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui pencapaian tingkat kesempurnaan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. (Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti, I. 2023).

Proses persalinan melibatkan pelebaran dan penipisan serviks, turunnya janin melalui jalan lahir, dan lahirnya janin beserta plasenta. Sebagian besar ibu akan mengalami ketidaknyamanan selama proses persalinan. Otot rahim yang berkontraksi untuk membuka serviks dan mendorong kepala bayi ke arah panggul secara fisiologis bertanggung jawab atas rasa sakit. Mekanisme fisiologis yang menyebabkan rasa sakit selama tahap awal persalinan disebabkan oleh pelebaran serviks, peregangan segmen bawah rahim, dan kompresi saraf serviks yang mengintensifkan sinyal rasa sakit. Wanita akan mengalami kondisi fisiologis sepanjang tahap hidupnya, termasuk kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Bagi sebagian wanita, terutama yang belum pernah mengalami kehamilan atau persalinan sebelumnya, kondisi ini bisa menimbulkan rasa takut. Bahkan, wanita yang sudah pernah melahirkan pun kadang mengalami trauma atau kekhawatiran terhadap rasa nyeri selama persalinan, yang sering kali dianggap sebagai rasa sakit yang paling intens, terutama bagi mereka yang mengalaminya untuk pertama kali (Zuhana, N & Ersila, W, Prafitri, L. D, 2019).

Banyak wanita mengalami kesulitan fisik, emosional, fungsional, sosial, dan psikologis selama persalinan dan fase pascapersalinan, yang dapat berdampak pada kesejahteraan umum mereka. Wereta (2018) menyoroti dalam sebuah studi baru-baru ini betapa pentingnya mempertimbangkan perspektif wanita saat menilai kualitas perawatan. Penting juga untuk mempertimbangkan perspektif dan pengalaman profesional perawatan pascapersalinan, ibu, dan pemangku kepentingan lainnya. Mengukur perawatan maternitas sulit dilakukan, karena layanan kesehatan ibu mencakup berbagai perawatan yang ditawarkan dalam berbagai tahap, termasuk perawatan prenatal dan perawatan persalinan, serta perawatan pascapersalinan. Dokter kandungan, bidan, dan perawat ibu termasuk di antara spesialis yang menyediakan

layanan ini; mereka secara bergantian melakukan tanggung jawab yang berbeda (Purnanda, A., Utamie, H. M., & Mulyanti, 2023).

Dibandingkan dengan tahun 2019 yang angka kematiannya mencapai 4.221, Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia meningkat menjadi 4.627 kematian pada tahun 2020. Berbagai faktor risiko, termasuk diabetes, anemia, pendarahan, penyakit jantung, infeksi, dan hipertensi, semuanya berkontribusi terhadap peningkatan AKI. Pada tahun 2020, periode bayi baru lahir menyumbang 72,0% (20.266 kematian) dari total Angka Kematian Balita (AKB) yang sebesar 28.158. Di Indonesia, AKI masih menjadi kendala yang signifikan, terutama dalam upaya mencapai tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) 2030 untuk menurunkan angka kematian ibu menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Dari 4.221 kematian ibu pada tahun 2019 menjadi sekitar 4.400 pada tahun 2020, terjadi peningkatan 300 kasus kematian ibu. Sementara itu, angka kematian bayi meningkat sekitar 40% menjadi 44.000 kasus pada tahun 2020 dari sekitar 26.000 kasus pada tahun 2019 (Vebiola, N., & Khoeroh, H. 2020).

Berdasarkan data Sistem Registrasi Pengambilan Sampel (SRS) tahun 2018, sekitar 76% kematian ibu terjadi pada saat persalinan dan pascapersalinan. Dari jumlah tersebut, 24% terjadi pada saat hamil, 36% pada saat persalinan, dan 40% setelah melahirkan. Sementara itu, pada tahun 2019, sebanyak 87,24% persalinan di Provinsi Sumatera Utara ditolong oleh tenaga kesehatan, namun jumlah tersebut masih jauh dari target 100% yang ditetapkan dalam Rencana Strategis Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (Mahmudah, M., & Rosita, S. D. 2023).

Fenomena kualitas pelayanan pada persalinan mencakup berbagai aspek, termasuk dukungan emosional dan dukungan psikis. Dukungan emosional adalah bentuk ekspresi kepedulian, perhatian, dan empati yang diterima dari keluarga. Selain menyediakan lingkungan yang aman dan nyaman untuk beristirahat dan memulihkan diri, keluarga juga membantu mengatur emosi. Kasih sayang, kepercayaan, perhatian, dan komunikasi dua arah yaitu mendengarkan dan didengarkan, semuanya merupakan komponen dukungan emosional. Dukungan suami, dalam hal ini, mencakup kehadiran, kesediaan, dan kepedulian dari pasangan yang dapat diandalkan, serta memberikan penghargaan dan kasih sayang, menciptakan suasana kebahagiaan atas kelahiran bayi. Kehadiran suami selama persalinan dapat memperkuat hubungan keluarga dan menciptakan kenangan positif bersama. Secara keseluruhan, dukungan emosional yang diberikan sangat baik, terutama menunjukkan keterlibatan besar suami dalam mendukung ibu pasca-persalinan. Sementara itu, dukungan psikis berperan penting dalam kelancaran proses persalinan. Kekhawatiran, kelelahan, dan kecemasan ibu sering kali memperburuk ketidaknyamanan medis yang sudah ada sebelumnya. Kecemasan ibu meningkat seiring dengan keparahan rasa sakit, yang dapat menyebabkan siklus ketegangan dan penderitaan yang tidak pernah berakhir hingga ibu merasa kewalahan. Dukungan dan perhatian dari orang-orang terdekatnya sangat membantu ibu mengatasi kekhawatirannya. Kasih sayang keluarga membawa kedamaian dan kenyamanan, terutama selama persalinan saat ibu merasa cemas atau takut. Kekhawatiran ibu terhadap kesehatannya sendiri dan kesehatan anaknya sangat dipengaruhi oleh peran dukungan proaktif keluarga. Kekhawatiran, kelelahan, dan kecemasan ibu sering kali memperburuk ketidaknyamanan medis yang sudah ada sebelumnya. Kecemasan ibu meningkat seiring dengan keparahan rasa sakit, yang dapat menyebabkan siklus ketegangan dan penderitaan yang tidak pernah berakhir hingga ibu merasa kewalahan. Dukungan dan perhatian dari orang-orang terdekatnya sangat membantu ibu mengatasi kekhawatirannya. Kasih sayang keluarga membawa kedamaian dan kenyamanan,

terutama selama persalinan saat ibu merasa cemas atau takut. Kekhawatiran ibu terhadap kesehatannya sendiri dan kesehatan anaknya sangat dipengaruhi oleh peran dukungan proaktif keluarga (Sandhi, S. I., & Lestari, K. D. 2021).

Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) merupakan salah satu inisiatif yang digagas Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Program ini menekankan pentingnya peran keluarga dan masyarakat dalam mencegah risiko kesehatan pada ibu hamil, melakukan deteksi dini, serta menjamin akses terhadap pelayanan obstetri dan neonatal darurat dasar di tingkat puskesmas (PONED) dan pelayanan obstetri dan neonatal darurat komprehensif di rumah sakit (PONEK). Salah satu strategi yang dilakukan Menteri Kesehatan untuk menurunkan angka kematian ibu adalah metode P4K yang merupakan salah satu komponen program desa siaga. Menurunkan angka kematian ibu dan bayi merupakan tujuan dari program ini yang telah berjalan sejak era Safe Motherhood dan program kesehatan ibu dan anak. Program P4K dilaksanakan oleh bidan yang bekerja sama dengan keluarga dan masyarakat untuk merencanakan persalinan yang aman dan mempersiapkan diri menghadapi berbagai kesulitan kehamilan. Penggunaan teknik keluarga berencana (KB) pasca melahirkan juga termasuk di dalamnya. Untuk menjamin kelahiran bayi yang sehat, tujuan utama P4K adalah memperluas ketersediaan dan mutu layanan bagi ibu hamil dan bayi baru lahir serta mendorong keluarga dan masyarakat untuk berperan aktif dalam menyelenggarakan persalinan yang aman dan siap menghadapi komplikasi atau tanda-tanda bahaya obstetrik (Himalaya, D., & Maryani, D. 2020).

Berdasarkan survei awal di Puskesmas Kolang bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan persalinan merupakan salah satu tujuan dari meningkatnya kualitas pelayanan. Data kunjungan maternitas pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2023 menunjukkan jumlah pasien yang datang sebanyak 81 orang dengan rata-rata 8% (7 orang) setiap bulannya. Selain itu, masalah kebidanan seperti perdarahan, persalinan macet, dan hipertensi menyebabkan jumlah pasien maternitas yang datang sebanyak 5 orang. Hal ini mendorong peneliti untuk meneliti hubungan antara kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah dengan mutu pelayanan persalinan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah dengan kualitas pelayanan persalinan sebagaimana yang telah diuraikan pada latar belakang.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kebahagiaan ibu dan mutu pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah pada tahun 2024. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengkaji mutu pelayanan UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024.
2. Meneliti kepuasan ibu melahirkan tahun 2024 di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah.
3. Mengetahui hubungan kebahagiaan ibu dengan mutu pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah tahun 2024.

Manfaat teoritis dari penelitian ini mencakup kemajuan dalam bidang kepuasan ibu dan kualitas layanan persalinan. Sedangkan, manfaat praktis dari penelitian

ini adalah :

1. Bagi ibu bersalin, dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan persalinan yang diterima selama proses persalinan di puskesmas.
2. Bagi bidan dan tenaga kesehatan lainnya, penelitian ini dapat menjadi masukan atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan persalinan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat berfungsi sebagai rujukan bagi penelitian masa mendatang dan memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan ilmiah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dan metodologi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelatif untuk menguji hubungan antar variabel. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan November 2024 di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah. Populasi penelitian terdiri dari 37 ibu yang menerima pelayanan persalinan di fasilitas tersebut selama periode penelitian, dan seluruh populasi dijadikan sampel (total sampling).

Kepuasan ibu merupakan variabel dependen dalam penelitian ini, sedangkan kualitas pelayanan persalinan merupakan variabel independen. Definisi operasional untuk variabel kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik, dengan pengukuran menggunakan kuesioner berskala ordinal. Kategori skor variabel ini terdiri dari "Berkualitas" (55-90) dan "Tidak Berkualitas" (18-54). Sementara itu, kepuasan ibu bersalin diukur berdasarkan layanan, keamanan pasien, kesterilan, dan kebersihan, juga menggunakan skala ordinal, dengan kategori "Puas" (37-60) dan "Tidak Puas" (12-36).

Data sekunder dikumpulkan dari catatan di Puskesmas Kolang, data primer dikumpulkan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Validitas kuesioner diuji dengan nilai signifikansi 0,05 menggunakan metode *corrected item-total correlation*, sementara reliabilitas diuji menggunakan teknik Alpha Cronbach untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran. Data dikumpulkan melalui beberapa tahapan, yaitu *editing* (pemeriksaan kelengkapan data), *coding* (penomoran jawaban untuk mempermudah input), *entry data* (pemindahan data ke perangkat komputer), *tabulating* (penyusunan data dalam tabel), dan *cleaning* (pengecekan data sebelum analisis). Alat pengumpulan data berupa kuesioner berisi sejumlah pertanyaan untuk menggali informasi dari responden sesuai pengetahuan mereka. Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan: Analisis bivariat menggunakan uji Chi-square untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen, sedangkan analisis univariat menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk mengkarakterisasi setiap variabel. Nilai probabilitas (p) berfungsi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan; hubungan dianggap signifikan jika $p < 0,05$ dan tidak signifikan jika $p > 0,05$.

3. HASIL

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Persalinan

No	Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-tabel	Keterangan
	Standar Pendaftaran Pelayanan			
1	Item1	0,806	0,514	Valid

No	Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
2	Item2	0,854	0,514	Valid
3	Item3	0,900	0,514	Valid
4	Item4	0,916	0,514	Valid
5	Item5	0,802	0,514	Valid
6	Item6	0,871	0,514	Valid
7	Item7	0,860	0,514	Valid
8	Item8	0,897	0,514	Valid
9	Item9	0,871	0,514	Valid
10	Item10	0,870	0,514	Valid
11	Item11	0,911	0,514	Valid
12	Item12	0,872	0,514	Valid
13	Item13	0,916	0,514	Valid
14	Item14	0,902	0,514	Valid
15	Item15	0,902	0,514	Valid
16	Item16	0,912	0,514	Valid
17	Item17	0,930	0,514	Valid
18	Item18	0,926	0,514	Valid

Tabel 1 Hasil uji validitas variabel standar pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa dari 18 item soal yang dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Ibu Bersalin

No	Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
	Standar Pelayanan Pendaftaran			
1	Item1	0,933	0,514	Valid
2	Item2	0,916	0,514	Valid
3	Item3	0,928	0,514	Valid
4	Item4	0,940	0,514	Valid
5	Item5	0,952	0,514	Valid
6	Item6	0,900	0,514	Valid
7	Item7	0,933	0,514	Valid
8	Item8	0,923	0,514	Valid
9	Item9	0,927	0,514	Valid
10	Item10	0,934	0,514	Valid
11	Item11	0,933	0,514	Valid
12	Item12	0,936	0,514	Valid

Tabel 2 Hasil uji validitas variabel standar pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa dari 18 item soal yang dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Persalinan	0,982	Reliabel
2	Kepuasan Ibu Bersalin	0,985	Reliabel

Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$. Sehingga kuesioner yang

digunakan dalam penelitian ini sudah reliable.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Capaian Responden Pada Setiap Pertanyaan Kualitas Pelayanan Persalinan Di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

No	Karakteristik Responden	F	%
Umur			
1	22 – 26 Tahun	6	16,2
2	27 – 31 Tahun	17	45,9
	32 – 37 Tahun	14	37,8
	Total	37	100,0
Pendidikan			
1	SD	5	13,5
2	SMP	8	21,6
3	SMA	22	59,5
4	S1	2	5,4
	Total	37	100,0
Pekerjaan			
1	IRT	28	75,7
2	Petani	10	21,6
3	Honor	5	2,7
	Total	37	100,0
Paritas			
1	Paritas 1	8	21,6
2	Paritas 2	16	43,2
3	Paritas 3	6	21,6
4	Paritas 4	3	8,1
5	Paritas 5	2	5,4
	Total	37	100,0

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa, pada karakteristik responden berdasarkan umur mayoritas pada rentang usia 27-31 Tahun sebanyak 17 orang (45,9%), mayoritas pada tingkat pendidikan yaitu tingkat SMA sebanyak 22 orang (59,5%), pada tingkat pekerjaan mayoritas responden merupakan IRT sebanyak 28 orang (75,7%), dan pada mayoritas jumlah anak 2 terdapat 16 orang (43,2%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Capaian Responden Pada Setiap Pertanyaan Kualitas Pelayanan Persalinan Di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban					
		STS	TS	CS	S	SS	F
		1	Keandalan (<i>reliability</i>) Petugas tenaga kesehatan bisa diandalkan dalam menangani persalinan ibu di kala I	0	0	8	21
2	Petugas tenaga kesehatan bisa diandalkan dalam menangani persalinan ibu di kala II	0	0	7	23	7	37
3	Petugas tenaga kesehatan bisa diandalkan dalam menangani persalinan ibu di kala III	0	0	6	25	6	37
4	Petugas tenaga kesehatan bisa diandalkan dalam menangani persalinan ibu di kala IV yaitu dalam pengawasan	0	0	6	22	9	37
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)						

No	Pertanyaan	Jawaban					
		STS	TS	CS	S	SS	F
1	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat melayani pasien	0	0	7	16	14	37
2	Saat bertugas, polisi membantu persalinan dengan tepat waktu dan tepat.	0	0	7	17	13	37
3	Tenaga kesehatan memberikan pelayanannya untuk membantu posisi ibu yang nyaman	0	0	6	20	11	37
1	Jaminan (assurance) Sebelum bertindak, profesional kesehatan menjelaskan dengan jelas risiko dan keuntungannya.	0	0	7	22	8	37
2	Petugas kesehatan selalu mengukur tekanan darah, denyut nadi, pernapasan, dan suhu tubuh pasien sebelum merawat mereka.	0	0	6	18	13	37
3	Pelayanan yang diberikan sangat sopan dan ramah	0	2	8	16	11	37
4	Keamanan dan kesehatan bayi dan ibu dijaga baik selama bersalin	0	0	6	23	8	37
1	Perhatian (emphaty) Saat melayani, petugas perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga	0	4	5	18	10	37
2	Petugas tenaga kesehatan memberikan izin kepada keluarga/suami untuk mendampingi ibu dalam persalinan	0	0	6	19	12	37
1	Bukti fisik (tangible) Ruang persalinan memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	0	0	8	20	9	37
2	Tersedia alat persalinan yang lengkap di ruang persalinan	0	0	8	20	9	37
3	Petugas berpenampilan rapih dan bersih saat melayani pasien	0	0	8	22	7	37
4	Menyediakan kamar mandi yang bersih di ruang perawatan	0	0	6	24	7	37
5	Penilaian ibu terhadap fasilitas dan lingkungan di puskesmas	0	0	6	25	6	37

Berdasarkan tabel 5 mayoritas yang didapatkan pada tingkat capaian responden dari 18 pertanyaan, yaitu terdapat di pertanyaan ketanggapan (*responsiveness*) no.1 mengatakan sangat setuju sebanyak 14 orang.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Persalinan di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

No	Kategori	Jumlah	
		F	%
1	Berkualitas	31	83,8
2	Tidak Berkualitas	6	16,2
	Jumlah	37	100,0

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui dari 37 responden mayoritas mengatakan berkualitas sebanyak 31 orang (83,8%) dan yang mengatakan tidak berkualitas sebanyak 6 orang.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Tingkat Capaian Responden Pada Setiap Pertanyaan Kepuasan Ibu Bersalin Di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban					
		STP	TP	CP	P	SP	F
1	Evaluasi ibu terhadap bantuan tenaga medis pada permulaan kala I persalinan	0	0	11	16	10	37
2	Petugas kesehatan menawarkan layanan untuk mengajarkan ibu yang akan melahirkan cara rileks dan bernapas.	0	0	11	15	11	37
3	Kebutuhan kesehatan dan kenyamanan ibu terpenuhi dengan baik selama persalinan	0	0	11	15	11	37
4	Penilaian ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pembukaan kala II	0	0	10	16	11	37
5	Selama persalinan, petugas kesehatan membantu ibu mengambil posisi yang nyaman.	0	0	12	12	13	37
6	Tenaga kesehatan memberikan informasi yang memadai tentang perawatan pasca persalinan	0	0	11	16	10	37
7	Penilaian ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pembukaan kala III	0	0	12	13	12	37
8	Penilaian ibu terhadap ketersediaan tenaga kesehatan selama proses persalinan	0	6	7	14	10	37
9	Ibu merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan perhatian yang cukup pada selama persalinan	0	2	9	15	11	37
10	Penilaian ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada pembukaan kala IV yaitu tahap pengawasan	0	0	10	15	12	37
11	Penilaian ibu terhadap tenaga kesehatan yang telah memberikan kebutuhan ibu selama persalinan	0	1	9	16	11	37
12	Sejauh mana ibu puas dengan kualitas pelayanan oleh tenaga kesehatan	0	0	11	16	10	37

Berdasarkan tabel 7 mayoritas yang didapatkan pada tingkat capaian responden dari 12 pertanyaan, yaitu pada pertanyaan no.5 mengatakan sangat puas sebanyak 13 orang.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

No	Kategori	Jumlah	
		F	%
1	Puas	28	75,7

2	Tidak Puas	9	24,3
	Jumlah	37	100,0

Berdasarkan Tabel 4.5 didapat mayoritas mengatakan puas sebanyak 28 responden (75,7%) terhadap pelayanan persalinan dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang.

Tabel 9. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024

		Kepuasan Ibu Bersalin				Jumlah		Nilai p
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	F	%			
Kualitas Pelayanan Persalinan	Berkualitas	28	90,3	3	9,7	31	100,0	0,000
	Tidak Berkualitas	0	,0	6	100,0	6	100,0	
Jumlah		28	75,7	9	24,3	37	100,0	

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 31 responden yang mengatakan kualitas pelayanan persalinan yang berkualitas mayoritas merasa puas (90,3%) dan 6 orang yang mengatakan kualitas pelayanan persalinan tidak berkualitas merasa tidak puas terhadap pelayanan persalinan yang di berikan oleh tenaga kesehatan yang berada di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah. Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan bahwa nilai $p = 0,000$ atau nilai $p < 0,05$ yang artinya bahwa ada hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2024.

4. DISKUSI

Berdasarkan tabel 5 mayoritas yang didapatkan pada tingkat capaian responden dari 18 pertanyaan, yaitu terdapat di pertanyaan ketanggapan (*responsiveness*) no.1 “Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat melayani pasien”. mengatakan sangat setuju sebanyak 14 orang.

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa dapat diketahui dari 37 responden mayoritas mengatakan berkualitas sebanyak 31 orang (83,8%). Dari hasil penelitian ini sebagian responden mengatakan tidak berkualitas sebanyak 6 orang (16,2%). Dimana 6 orang tersebut mengatakan tidak setuju terdapat pada pertanyaan perhatian (*emphaty*) no.1 “Saat melayani, petugas perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga”. mengatakan tidak setuju sebanyak 4 orang dan pada pertanyaan jaminan (*assurance*) no.3 “Pelayanan yang diberikan sangat sopan dan ramah”. mengatakan tidak setuju sebanyak 2 orang. Kurangnya perhatian individual yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas kepada pasien dan keluarganya, termasuk kesulitan menghubungi tenaga kesehatan, kurangnya interaksi untuk berkomunikasi, serta kurangnya kepedulian dan perhatian tenaga kesehatan kepada pasien, merupakan salah satu keluhan responden yang masih kurang diperhatikan oleh tenaga kesehatan. Padahal, pasien sebenarnya membutuhkan perhatian dan dukungan dari tenaga medis.

Berdasarkan penelitian Hasanah Pratiwi Harahap (2020), Ditemukan hubungan antara tingkat kesenangan ibu pascapersalinan dan mutu layanan kebidanan, khususnya komponen empati. Dalam layanan kebidanan, empati mengacu pada fokus dan perhatian

yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien, serta pemahaman mereka terhadap keinginan atau keluhan pasien. Secara umum, empati bidan telah memenuhi harapan pasien, seperti yang terlihat dari perhatian dan ketelitian mereka, seperti memijat bagian tubuh pasien yang sakit sambil menenangkan mereka. Namun, beberapa pasien percaya bahwa empati bidan kurang, yang membuat mereka merasa bahwa layanan yang mereka terima tidak sesuai harapan. Hal ini dapat terjadi karena bidan kurang memberikan perhatian, misalnya, saat membantu pasien bergerak atau memberi perawatan tambahan saat mereka membutuhkannya. Kepuasan pasien terhadap perawatan kebidanan dapat ditingkatkan dengan menumbuhkan empati yang lebih besar dan memprioritaskan ibu pascapersalinan.

Kepuasan ibu nifas dan mutu pelayanan kebidanan (empati) saling berhubungan, berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,014 ($p < 0,05$). Empati dan kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan tahun 2020 berkorelasi positif, berdasarkan nilai odds ratio (OR) sebesar 6,087.

Berdasarkan tabel 7 mayoritas yang didapatkan pada tingkat capaian responden dari 12 pertanyaan, yaitu pada pertanyaan no.5 “Tenaga kesehatan membantu ibu dalam posisi yang nyaman selama proses persalinan”. mengatakan sangat puas sebanyak 13 orang.

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas mengatakan puas berjumlah 28 responden (75,7%) dan 9 responden (24,3%) yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan persalinan yang diberikan. Dimana 9 orang tersebut mengatakan tidak setuju terdapat pada pertanyaan no.8 “Penilaian ibu terhadap ketersediaan tenaga kesehatan selama proses persalinan”. mengatakan tidak puas sebanyak 6 orang. Pada pertanyaan no.9 “Ibu merasa bahwa tenaga kesehatan memberikan perhatian yang cukup selama persalinan”. mengatakan tidak puas sebanyak 2 orang dan pada pertanyaan no.11 “Penilaian ibu terhadap tenaga kesehatan yang telah memberikan kebutuhan ibu selama persalinan”. mengatakan sebanyak 1 orang. Sebagian ibu mengatakan sangat tidak puas karena ada ibu yang mengatakan bahwa pada saat proses persalinan, tenaga kesehatan yang ada di puskesmas tidak selalu berada ditempat untuk membantu proses persalinan.

Berdasarkan penelitian Debora S.S. Rumengan (2019), diketahui bahwa ketersediaan serta tindakan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, diperlukan pelatihan khusus yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, terutama terkait ketersediaan, kesiapan, dan kecepatan dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, Untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan, perlu dilakukan peningkatan kemampuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan.

Hasil analisis uji Chi-Square menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara opini responden terhadap perilaku petugas dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas, dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) dan tingkat kesalahan (α) 0,05. Responden yang memiliki opini positif terhadap perilaku petugas memiliki kemungkinan 8,5 kali lebih besar untuk mencari pertolongan medis di Puskesmas, berdasarkan nilai Odds Ratio (OR).

Dari 31 responden yang menyatakan mutu pelayanan persalinan baik, sebagian besar (90,3%) menyatakan puas, sebagaimana Tabel 9. Sedangkan enam responden yang menyatakan mutu pelayanan persalinan kurang baik menyatakan tidak puas terhadap tenaga medis di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah.

Berdasarkan hasil uji statistik terdapat hubungan antara kepuasan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah tahun 2024 dengan mutu pelayanan persalinan, dengan nilai p value sebesar 0,000 atau $p < 0,05$.

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa kategori yang mengatakan puas sebanyak 28 responden (75,7%) dan 9 responden (24,3%) yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah. Kepuasan ibu bersalin di UPTD Puskesmas Kolang dinilai puas oleh para ibu yang melakukan persalinan di puskesmas kolang yang meliputi penilaian ibu terhadap kualitas pelayanan persalinan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada selama proses persalinan yaitu kala pembukaan I, II, III, dan IV tahap pengawasan. Para ibu juga merasa puas karena tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas selama proses persalinan dan memberikan informasi yang memadai pasca perawatan persalinan.

Temuan yang konsisten ditemukan dalam penelitian Ida Faridah (2020) tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,000. Di Puskesmas Periuk Jaya, nilai ini ($p < 0,05$) menunjukkan korelasi yang substansial antara kebahagiaan pasien dan kualitas layanan.

Penelitian yang dilakukan Engkus (2019) menemukan bahwa di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi, tingkat kepuasan pasien berkorelasi kuat dengan mutu pelayanan. Pengaruh parsial yang cukup besar antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai pvalue uji statistik sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Kepala Puskesmas Cibitung dapat mengoptimalkan dan meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh dalam setiap aspek untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang merupakan tujuan utama layanan. Tindakan ini meliputi pemberian arahan dan kewenangan kepada seluruh staf dan peningkatan hasil untuk menjamin pasien menerima layanan yang lebih memuaskan.

5. SIMPULAN

Berikut ini adalah hasil temuan penelitian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan :

1. Kualitas pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah sebagian besar (83,8 %) yang mengatakan Berkualitas dan hanya (16,2 %) yang mengatakan Tidak Berkualitas.
2. Sebagian besar ibu bersalin di UPTD Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah, menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan (75,7%), sementara hanya sebagian kecil (24,3%) yang menyatakan tidak puas.

Kepuasan ibu di UPTD Puskesmas Kolang Kabupaten Tapanuli Tengah berkorelasi signifikan dengan mutu pelayanan persalinan. Hal ini dibuktikan dengan uji Chi-Square dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

6. REFERENSI

1. Antika, S. T. (2021). *Penerapan dukungan pendamping persalinan terhadap kelancaran proses persalinan pada ibu bersalin terhadap Ny. Sdipmb Ristiana, S. Stlampung Selatan Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Poltekkes Tanjungkarang).
2. Asgar, R. (2022). *Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan ibu*

dan anak (KIA) di Puskesmas Lasusua Kab. Kolaka Utara=Factors that affect the quality of maternal and child health servis (KIA) at the Lasusua Public Health Center North Kolaka Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

3. Damanik, E., ETTY, C. R., Barus, E., & Sipayung, L. Y. (2021). Analisis asuhan sayang ibu dengan lamanya persalinan pada kala I di klinik Pratama Sunartik Jl. Sei Mencirim Dsn VII Kec. Sunggal. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 3(1), 166-181.
4. Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99-109.
5. Harahap, H. P., Sikumbang, S. R., & Manalu, F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 130-139.
6. Haslan, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya masyarakat bersalin di pmb Hj. Nurhaedah Kabupaten Bone. *Jurnal Suara Kesehatan*, 7(1), 16-24.
7. Helti, H. (2021). *Kualitas pelayanan kesehatan UPT Puskesmas Pujon di Kecamatan Kapuas Tengah Kabupaten Kapuas* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya).
8. Himalaya, D., & Maryani, D. (2020). Penerapan program perencanaan persalinan dan pencegahan komplikasi (P4K). *Journal Of Midwifery*, 8(1), 1-10.
9. Iklima, N., Hayati, S., & Komalasari, A. (2021). Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), 192-199.
10. Lestari, T. R. P. (2020). Upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas melalui pendekatan manajemen sumberdaya manusia kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157-174.
11. Mahmudah, M., & Rosita, S. D. (2023). Hubungan pengetahuan dengan perilaku ibu hamil trimester III dalam persiapan persalinan. *Jurnal Ilmiah Maternal*, 7(1).
12. Ndruru, D. L. P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 99-109.
13. Oktorina, M., Kusuma, A. R., & Irawan, B. (2020). Penerapan standar pelayanan kesehatan ibu dan anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda.
14. Pradina, N. W., & Maesaroh, M. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap behavioral intention (niat perilaku) pasien rawat jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro/81/ADM. PUBLIK/2020* (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Science).
15. Purnanda, A., Utamie, H. M., & Mulyanti, D. (2023). Kepuasan pasien post partum terhadap kualitas hidup di Ruang Bersalin. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 7(1), 01-08.
16. Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas ibun Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal*

- Administrasi Negara*), 12(2), 58-63
17. Sandhi, S. I., & Lestari, K. D. (2021). Hubungan psikologis ibu bersalin dengan kelancaran proses persalinan kala II di Rumah Bersalin Bhakti Ibu Semarang. *Jurnal Surya Muda*, 3(1), 23-32.
 18. Sari, M. K., Sari, R. M., & Puspita, M. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemilihan tempat persalinan pada ibu hamil di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(4), 708-717.
 19. Suparman, A. (2020). Implementasi kebijakan program pelayanan kesehatan dalam rangka menurunkan AKI dan AKB di Puskesmas Sukaraja Kabupaten Sukabumi (studi empiris pada Puskesmas Sukaraja Kabupaten Sukabumi). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 868-891.
 20. Tarigan, R. F., & Saragih, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Kabanjahe Kecamatan Kabanjahe Kabupaten Karo. *KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 56-67.
 21. Tiara, G. R. (2021). *Efektivitas posisi meneran terhadap lama kala II pada persalinan di PMB Wirahayu Panjang Kota Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, Poltekkes Tanjungkarang).
 22. Ulsafitri, Y., & Ardiani, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Human Care Journal*, 8(1), 45-53.
 23. Valentin, I., Sembiring, I. S., Astuti, A., Jumining, J., Indrayani, N., & Sari, S. N. (2023). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Tanjung Rejo Tahun 2023. *Jurnal Medika Husada*, 3(2), 01-08.
 24. Vebiola, N., & Khoeroh, H. (2020). Asuhan kebidanan komprehensif pada ny. R G1P0A0 dengan resiko tinggi primigravida di wilayah Puskesmas Bantarkawung. *Jurnal Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sisthana*, 2(2), 43-50.
 25. Wafdani, W. I. (2021). *Asuhan kebidanan persalinan normal pada ny. I G3P2A0 umur 33 tahun usia kehamilan 39 minggu di PMB Yeti Kristiyanti, S. ST Sidoharjo Kabupaten Pringsewu Tanggal Ujian Praktik 26-Juni-2021* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Pringsewu).
 26. Wulandari, S., Johan, R. B., Siregar, N., Prasetyowati, T. A., Louis, S. L., Perestroika, G. D., ... & Nuhan, M. V. (2023). *Komunikasi pada praktik kebidanan*. Get Press Indonesia.
 27. Yustiari, O. (2023). BAB 4 Kebutuhan dasar Ibu bersalin. *Asuhan Kebidanan Persalinan Dan Bayi Baru Lahir*, 51.