

PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BARRU SULAWESI SELATAN TAHUN 2017

Ayu Wulandari Kahar¹, Basir Palu², Sitti Raodhah³

¹Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Muslim Indonesia

²Bagian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Timur

³Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKIK Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan; (1) untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan, (2) untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan, (3) untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan (4) untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu empati terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan (5) untuk mengetahui pengaruh persepsi mutubukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan, dan (6) faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Sampel penelitian adalah pasien rawat inap di ruang kebidanan RSUD Barru yang berjumlah 86 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) ada pengaruh Keandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. 2) ada pengaruh Ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. 3) ada pengaruh Jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. 4) ada pengaruh Empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. 5) ada pengaruh Bukti Langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. 6) variabel Keandalan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru tahun 2017. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Barru pada bagian rawat inap kebidanan agar meningkatkan keterampilan bidan, melakukan uji kompetensi sesuai profesi petugas, mengedepankan keramahan kepada pasien dan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada.

Kata kunci : Pelayanan Kebidanan, mutu, kepuasan, pasien rawat inap.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah suatu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif maupun preventif serta

menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap juga perawatan di rumah.

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan

(pasien) dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya pada rumah sakit. Oleh karena itu pasien memandang bahwa rumah sakit harus lebih mampu dalam hal pemberian pelayanan medik dalam upaya penyembuhan dan pemulihan yang berkualitas, cepat tanggap atas keluhan serta penyediaan pelayanan kesehatan yang nyaman.

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (out of pocket) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

RSUD Barru Sulawesi Selatan Sebagai sarana pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan, dalam menjalankan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan maternal, RSUD Barru Sulawesi Selatan menyediakan pelayanan

di Unit Gawat Darurat (UGD), Poliklinik Obstetrik dan Ginekologik (Obgin), dan Rawat Inap di Unit Kebidanan.

RSUD Barru Sulawesi Selatan sebagai tempat rujukan primer dari puskesmas ataupun sarana kesehatan lain yang ada di wilayah Kota Barru, seharusnya memiliki sarana dan prasarana yang baik, standar pelayanan yang memadai, petugas yang profesional dan kualitas pelayanan yang bermutu, yaitu pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan pasien kebidanan di RSUD Barru Sulawesi Selatan berasal dari pasien rujukan ataupun non rujukan, pelayanan pasien dilakukan di poliklinik obgyn ataupun di UGD yaitu pada pasien kebidanan dengan kegawatan atau pasien yang datang diluar jam kerja (jam 08.00 – 16.00). Pasien di poliklinik obgin ataupun UGD setelah didiagnosis atau diterapi, pasien diperbolehkan pulang atau dirawat di unit rawat inap kebidanan bagi pasien yang memerlukan perawatan lebih lanjut.

Jumlah tenaga dan jenis tenaga di unit rawat inap kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan terdiri dari 2 tenaga Dokter SpOG, 8 Tenaga DIV

Kebidanan ,43 tenaga D.III Kebidanan, 2 tenaga Bidan D.I dan 1 tenaga kebersihan. Pasien di unit rawat inap kebidanan berasal dari pasien rujukan atau non rujukan yang terdiri dari pasien umum (bayar sendiri) dan pasien dengan menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional.

Pasien yang dirawat pada unit kebidanan kasus penyakitnya sangat bervariasi diantaranya, pasien partus normal, perdarahan saat kehamilan (abortus), persalinan lama, malpresentasi atau malposisi, hipertensi dalam kehamilan (pre/eklamsi), ketuban pecah dini, anemia dalam kehamilan, kehamilan ganda, tindakan curetase, ekstraksi vakum, embriotomi, sectio sesarea), dan kasus lainnya.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, petugas mengacu pada standar asuhan pelayanan profesinya masing-masing. Bidan dalam memberikan pelayanan dirawat inap kebidanan mengacu pada asuhan kebidanan meliputi metode, pengkajian, diagnosis, perencanaan, tindakan, partisipasi klien dan evaluasi.

Perawat memberikan pelayanan mengacu pada asuhan perawatan meliputi pengkajian, diagnosis, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, begitupun dengan dokter dan petugas lainnya.

Data pencapaian indikator

pelayanan kebidanan di unit rawat inap kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan berdasarkan Bed Occupancy Ratio/Angka penggunaan tempat tidur (BOR) pada Tahun 2013 sampai 2016 berturut – turut senilai 78%, 74%, 61%, 60,32%, Total Average Length of Stay/Rata-rata lamanya pasien dirawat (ALOS) pada Tahun 2013 sampai 2016 berturut – turut senilai 5, 4, 4, 4, dan Turn Over Interval/Tenggang perputaran (TOI) pada pada Tahun 2013 sampai 2016 berturut – turut senilai 3, 1, 2, 2 (Data Rekam medik RSUD Barru, 2016)

Dari hasil diatas menunjukkan besarnya Bed Occupancy Ratio (BOR) atau pemanfaatan tempat tidur di unit rawat inap kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan tahun 2016 (60,32%) mengalami penurunan dibandingkan BOR pada tahun 2013 sampai dengan 2016.

Penurunan BOR tahun 2013 sampai tahun 2016 dapat disebabkan faktor internal seperti kualitas pelayanan ataupun kualitas sarana perasarana yang kurang baik, dimana mutu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan pasien, sebagai contoh pasien mengatakan bidan atau perawat bersikap kurang ramah kepada pasien/keluarga pasien dalam memberikan pelayanan, dokter Spesialis Obstetrik Genekologi yang melayani pasien di unit rawat inap

kebidanan, tidak ada ditempat atau sulit dihubungi ketika dibutuhkan pasien karena sedang ada kegiatan lain.

Faktor eksternal yaitu pesaing yang memberikan pelayanan kesehatan maternal diluar Rumah sakit seperti praktek dokter, praktek bidan dengan memberikan pelayanan persalinan atau pospartum yang

pengunjung baru dan lama di unit rawat inap kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan tahun 2013 Jumlah Pasien Baru adalah 812 orang dan pasien lama 402 orang, pada tahun berikutnya 2014 Jumlah Pasien Baru adalah 742 orang dan pasien lama 413 orang, kemudian di tahun 2015 Jumlah Pasien Baru adalah 477 orang dan

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Karakteristik pada Rawat Inap Kebidanan di RSUD Barru Tahun 2017

Karakteristik Pegawai	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kelompok Umur		
<30	17	19.8
31-40	50	58.1
>40	19	22.1
Total	86	100.0
Jenis kelamin		
Laki-laki	0	0
Perempuan	86	100
Total	77	100.0
Pendidikan		
SMP	4	4.7
SMA	31	36.0
Diploma	10	11.6
S1	35	40.7
S2	6	7.0
Total	86	100.0

Sumber: Data Primer, 2017

dilakukan secara home care. Pelayanan di praktek-praktek tersebut lebih diminati karena menurut anggapan pasien pelayanannya lebih cepat, waktu konsultasi lebih lama, pemeriksaan lebih teliti, dokter/ bidan lebih perhatian.

Berdasarkan data jumlah pasien kebidanan menurut karakteristik pasien

pasien lama 355 orang dan yang terakhir pada tahun 2016 Jumlah Pasien Baru adalah 470 orang dan pasien lama 347 orang.

(Rekam medik RSUD Barru, 2016)

Berdasarkan studi pendahuluan yang diperoleh data hasil rekapan tentang keluhan atau pengaduan pasien/keluarga pasien berdasarkan subjeknya (petugas) di

unit rawat inap kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan pada tanggal 11 Februari 2016 s/d 13 Februari 2016 diperoleh hasil yang terbanyak mendapat keluhan adalah bidan jaga sebanyak 8 Keluhan, kemudian dokter 4 keluhan, dan petugas lainnya 4

keandalan pelayanan kebidanan, dan yang paling kurang adalah ketanggapan/kecepatan petugas dalam memberikan perolongan atau merespon keluhan pasien (Sumber: Bidang Keperawatan RSUD Barru; 2016).

Tabel 2. Distribusi Responden Pelayanan Kebidanan di Unit Rawat Inap Kebidanan di RSUD Barru Tahun 2017

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Keandalan		
Baik	40	53,5
Kurang	46	46,5
Total	86	100.0
Ketanggapan		
Baik	40	53,5
Kurang	46	46,5
Total	86	100.0
Jaminan		
Baik	40	53,5
Kurang	46	46,5
Total	86	100.0
Empati		
Baik	40	53,5
Kurang	46	46,5
Total	86	100.0
Bukti Langsung		
Baik	19	22,1
Kurang	67	77,9
Total	86	100.0

Sumber: Data Primer, 2017

keluhan.(Bidang Keperawatan RSUD Barru; 2016)

Ungkapan keluhan atau pengaduan pasien/keluarga pasien yang dimaksud yang terbanyak adalah kepedulian petugas pelayanan kebidanan, sikap petugas kebidanan, kondisi ruangan kebidanan,

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Jenis Penelitian

Lokasi penelitian di RSUD Barru Sulawesi Selatan jalan Lasawedi No. 10 Barru. Pendekatan waktu pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

Berdasarkan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai, maka jenis penelitian ini menggunakan penelitian *Kuantitatif* dengan desain cross sectional yaitu penelitian yang

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap diruang kebidanan RSUD Barru Sulawesi Selatan, yang terdiri dari pasien kelas I, dan kelas II

Tabel 3. Pengaruh Persepsi Pelayanan Kebidanan di Unit Rawat Inap Kebidanan di RSUD Barru Tahun 2017

Kategori	Kepuasan Pasien				Total		Nilai p	
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Persepsi Jaminan	Kurang Baik	40	87	6	13	46	100	0
	Baik	18	45	22	55	40	100	
	Total	58	67,4	28	32,6	86	100	
Persepsi Ketanggapan	Kurang Baik	37	80,4	9	19,6	46	100	0,006
	Baik	21	52,5	19	47,5	40	100	
	Total	58	67,4	28	32,6	86	100	
Persepsi Keandalan	Kurang Baik	36	90	4	10	40	100	0
	Baik	22	47,8	24	52,2	46	100	
	Total	58	67,4	28	32,6	86	100	
Persepsi Empati	Kurang Baik	38	82,6	8	17,4	46	100	0,001
	Baik	20	50	20	50	40	100	
	Total	58	67,4	28	32,6	86	100	
Persepsi Bukti Langsung	Kurang Baik	50	74,6	17	25,4	46	100	0,008
	Baik	8	42,1	11	57,9	40	100	
	Total	58	67,4	28	32,6	86	100	

Sumber: Data Primer, 2017

menjelaskan adanya pengaruh antara variabel melalui pengujian hipotesa.

Populasi dan Sampel

dan kelas III. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling dengan menggunakan rumus *Lemeshow*.

Pengambilan sampel secara purposive sampling berjumlah 86 Orang.

HASIL PENELITIAN

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 86 responden terdapat 17 responden (19,8%) berumur <30 tahun, sebanyak 50 responden (58,1%) berumur 31-40 tahun, ada 19 responden (22,1%) yang berumur 41-50. Dilihat dari jenis kelamin, menunjukkan bahwa 86 responden (100,0%) merupakan perempuan. Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai menunjukkan ada 4 responden (4,7%) berpendidikan SMP, berpendidikan SMA sebanyak 31 responden (36,0%), diploma III 10 responden (11,6%), berpendidikan S1 sebanyak 35 responden (40,7%) dan yang berpendidikan S2 sebanyak 6 responden (7,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dari rawat inap kebidanan didominasi oleh yang berpendidikan S1.

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa 40 responden (53,5%) mengatakan Keandalan baik dan 46 responden (46,5%) mengatakan keandalan kurang. Untuk ketanggapan menunjukkan bahwa 40 responden (53,5%) memiliki ketanggapan baik dan 46 responden (46,5%) yang memiliki ketanggapan kurang. Untuk Jaminan menunjukkan bahwa 40 responden (53,5%)

mendapatkan jaminan baik dan 46 responden (46,5%) yang menanggapi jaminan kurang. Untuk Empati, menunjukkan bahwa 40 responden (53,5%) mengatakan berempati baik dan 46 responden (46,5%) mengatakan empatinya kurang baik. Untuk variabel bukti langsung terdiri dimana 19 responden mengatakan baik (22,1%) dan 67 responden (77,9%) mengatakan kurang.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, dan variabel independen dalam penelitian ini adalah keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Hasil uji bivariat dari variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji *Regresi Linear* dengan kemaknaan pengaruh secara statistik ditentukan oleh nilai $\alpha = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan (95%).

Dari hasil uji statistik multivariat pada tabel 4 dapat diketahui bahwa variabel memiliki nilai p-value < 0,05, yaitu variabel persepsi Keandalan memiliki p= 0,018 yang berarti bahwa mutu persepsi Keandalan pelayanan kebidanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien Rawat

mengurangi keluhan dan kemampuan petugas merawat pasien. Berdasarkan Surat Keputusan nomor 436/Menkes/SK/VI/1993 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit dan

Tabel 4. Model Akhir Hasil Analisis Multivariat Pengaruh Persepsi Mutu pelayanan Kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru Tahun 2017

Persepsi	Unstandardized	Standardized	t	Sig
	Coefficients	Coefficients		
	B	Beta		
(Constant)	0.809		3.764	0.000
Keandalan	0.413	0.440	2.418	0.018
Ketanggapan	-0.234	-0.258	-1.552	0.132
Jaminan	0.219	0.233	1.894	0.062
Empati	0.097	0.103	0.856	0.395
Bukti Langsung	0.082	0.73	0.675	0.502

Sumber: Data Primer, 2017

Inap di RSUD Barru. Variabel yang diteliti yaitu Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung sebagai variabel independen sedangkan Kepuasan Pasien sebagai variabel dependen. Adapun pembahasan untuk masing-masing variabel independen berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan selengkapnya sebagai berikut :

Persepsi Keandalan terhadap Kepuasan Pasien.

Persepsi keandalan pelayanan kebidanan dapat ditinjau dari kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan benar, seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, menyembuhkan atau

Kewajiban Rumah Sakit, semua pasien yang dirawat inap wajib diberikan asuhan medis, asuhan keperawatan atau asuhan kebidanan dengan sebaik-baiknya tanpa membedakan kelas perawatan (Quality Of Care)

Oleh karena itu semua pasien yang dirawat di unit rawat inap kebidanan diperiksa atau dilakukan pengobatan sesuai standar asuhan secara *continue*. Misalnya visite dokter, pemeriksaan dasar : tekanan darah, suhu tubuh, denyut nadi, respirasi dan lainnya sesuai indikasi. Sesuai fungsinya rumah sakit adalah sebagai pusat rujukan dan sebagai penyelenggara pelayanan obstetri neonatal emergensi komprehensif

(PONEK), kompleksitas kasus dan penanganan pasien yang sulit mengakibatkan proses pengobatan dan penyembuhan pada kasus-kasus tertentu (misalnya perdarahan berat, *eklamsia* berat, *sepsis*) membutuhkan waktu lebih lama.

Kenyataan ini menunjukkan perlu adanya upaya peningkatan pengetahuan, kemampuan (*skill*) petugas pelayanan kebidanan (dokter), karena belum sesuai dengan arah kebijakan pelayanan kesehatan maternal yang menghendaki sarana kesehatan seharusnya memiliki petugas profesional dan kualitas pelayanan yang bermutu. Hal ini apabila peningkatan mutu tersebut tidak diwujudkan beresiko terhadap tingginya angka kesakitan bahkan angka kematian ibu (AKI), sesuai hasil *Millennium Development Goals* (MDG) bahwa terlambatnya mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai di tempat rujukan berkontribusi secara tidak langsung terhadap kematian dan kesakitan ibu.

Hasil penelitian menunjukkan 40 responden (53,5%) yang menyatakan bahwa Keandalan petugas baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa pada umumnya pasien rawat inap kebidanan RSUD Barru menyatakan keandalan petugas rawat inap yang mereka baik. Responden yang menyatakan keandalan

yang mereka terima baik disebabkan serangkaian pemeriksaan dokter dapat langsung mengetahui penyakit pasien dan mereka diberikan obat dan suntik sesuai jadwal. Adapun pegawai yang menyatakan imbalan yang mereka terima kurang sebanyak 46 responden (46,5%) disebabkan karena terkadang pengobatan yang diberikan dokter tidak membuat kesehatannya lebih baik dan pertolongan yang dilakukan bidan tidak selalu berhasil.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan menunjukkan bahwa adanya hubungan persepsi mutu keandalan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi keandalan baik cenderung menyatakan puas (52,2 %) lebih besar dari pada mengatakan kurang puas (10,0 %) sedangkan responden persepsi keandalan kurang baik cenderung menyatakan kurang puas (90 %) lebih besar dari pada menyatakan puas (47,8 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai ($p = 0,000$) < nilai ($\alpha = 0,05$), berarti keandalan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hal ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Suryadi (2009), yang menggambarkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan ANC

pada dimensi reliability (kehandalan) $p=0,0001$. dijelaskan bahwa keandalan sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2014) yang menyatakan bahwa dijelaskan bahwa keandalan sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care.

Keandalan petugas rawat inap RSUD Barru yang baik cenderung membuat pasien puas sehingga mempengaruhi Kepuasan Pasien . Pemberian pelatihan yang sesuai dapat menjadi salah satu faktor pendorong keandalan dalam bekerja.

Persepsi Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil analisis persepsi ketanggapan menunjukkan bahwa secara umum ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan telah memenuhi harapan pasien terbukti dengan hasil jawaban responden yang disajikan pada tabel 5.6

Fungsi rumah sakit yang mewajibkan memberikan pertolongan dan pengobatan segera tanpa meminta jaminan terlebih dahulu, kewajiban dokter melakukan pertolongan segera sebagai tugas perikemanusiaan, adanya prioritas *problem solving* dalam asuhan medis atau

asuhan keperawatan (kebidanan) dengan tidak membedakan kelas perawatan (*Quality Of Care*)

Adanya pernyataan responden tentang kurangnya ketanggapan petugas saat menggantikan cairan infus yang habis sebesar 67,4 %, menunjukkan bahwa petugas masih kurang tanggap dalam pengelolaan infus pasien sedangkan pemberian infus yang adekuat sangat penting bagi pasien yang membutuhkan, sebagai contoh, tidak adekuatnya pemasukan cairan infus pada pasien yang mengalami perdarahan akan mengakibatkan *shok hipovolemik* sehingga menimbulkan kolaps vaskuler dan mengakibatkan gagal jantung akhirnya terjadi kematian.

Berdasarkan Hasil Analisis Bivariat bahwa adanya hubungan persepsi mutu ketanggapan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi keandalan baik cenderung menyatakan puas (47,5 %) lebih besar dari pada mengatakan kurang puas (19,6 %) sedangkan responden persepsi keandalan kurang baik cenderung menyatakan kurang puas (80,4 %) lebih besar dari pada menyatakan puas (52,5 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai p value $(0,006) < \alpha (0,05)$

Sejalan dengan hasil penelitian Suryadi (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi

ibu hamil tentang mutu layanan ANC pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,004$). Ramadhani (2014) bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan antenatal/pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Kabila adalah responsiveness dengan nilai $p = 0,022$ dibandingkan dimensi lainnya.

Petugas Rawat Inap Kebidanan RSUD untuk meminimalkan kesalahan petugas dalam pengelolaan infus pasien, maka perlu diadakan upaya perbaikan kualitas petugas dalam pengelolaan infus pasien melalui uji kompetensi petugas disertai dengan pengawasan.

Persepsi Jaminan terhadap Kepuasan Pasien.

Persepsi jaminan ditinjau berdasarkan penilaian responden terhadap kepastian pelayanan yang dapat mengatasi keluhan pasien yaitu tersedianya petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan/kemampuan dan memberikan tindakan bebas dari segala bahaya, resiko atau ragu-ragu.

Sesuai hasil pengamatan di unit rawat inap kebidanan, pemeriksaan tekanan darah, suhu tubuh, denyut nadi, respirasi dan keadaan umum pasien selalu dilakukan secara rutin terhadap semua pasien sedikitnya dilakukan satu kali oleh petugas

jaga pagi, satu kali oleh petugas jaga sore dan satu kali oleh petugas jaga malam menjelang pergantian tugas jaga, yang mengacu pada standar evaluasi pasien dalam asuhan kebidanan yang digunakan sebagai standar asuhan pelayanan.

Berdasarkan KUHP pasal 170 dan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 924/Menkes/SK/XII/1986 tentang berlakunya kode etik rumah sakit Indonesia bagi rumah sakit di seluruh Indonesia, ketentuan yang menyangkut hak dan kewajiban pasien, dokter dan rumah sakit yaitu dokter wajib memberikan informasi yang adekuat tentang perlunya tindakan medik yang bersangkutan serta resiko yang dapat ditimbulkannya dan pasien berhak mendapatkan informasi tentang hal-hal yang mengenai penyakitnya. Ketentuan tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh petugas pelayanan kebidanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa petugas tidak memberikan penjelasan yang rinci ketika akan melakukan tindakan medis kepada pasien (55,8%).

Hasil uji statistik analisis Bivariat menyatakan bahwa adanya hubungan persepsi mutu Jaminan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi keandalan baik cenderung menyatakan puas (55,0 %)

lebih besar dari pada mengatakan kurang puas (13,0 %) sedangkan responden persepsi keandalan kurang baik cenderung menyatakan kurang puas (45,0 %) lebih besar dari pada menyatakan puas (87,0 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai p value $(0,000) < \alpha (0,05)$.

Sejalan dngan penelitian Ekot (2012) kepuasan ibu hamil terletak pada pelayanan yang baik dan segera dari petugas. Hal ini sesuai dengan hasil studi bahwa ada hubungan sangat bermakna antara assurance dengan kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil.

Petugas Rawat Inap Kebidanan RSUD Barru dalam pemberian komunikasi yang kurang adekuat dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas sekaligus pasien dapat menjawab petugas kurang informatif atau kurang jujur menyampaikan kendala layanan.

Persepsi Empati terhadap Kepuasan Pasien.

Persepsi empati pelayanan kebidanan ditinjau dari perhatian, rasa peduli petugas meliputi sikap dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Sebagaimana diatur dalam kode etik rumah sakit (Kepmenkes RI Nomor 924/Menkes/SK/XII/1986), agar memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan suku, ras, agama, seks dan

status sosial pasien (*duty of care*) . Ketetapan tersebut telah menjadikan petugas untuk tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan kebidanan seperti yang diungkapkan 45,3 % responden yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien.

Sikap tidak baik petugas tersebut dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman pada pasien dan dapat menimbulkan respon stress. Respons stress ini sangat merugikan pasien yang sedang sakit karena selain akan memperberat menurunnya cadangan dan daya tahan tubuh, meningkatkan kebutuhan oksigen otot jantung, mengganggu fungsi respirasi dengan segala konsekuensinya, juga akan mengundang resiko terjadinya tromboemboli yang pada gilirannya meningkatkan morbiditas dan mortalitas.

Hasil analisis Bivariat menunjukkan bahwa adanya hubungan persepsi mutu Empati pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi keandalan baik cenderung menyatakan puas (50,0 %) sama dengan yang mengatakan kurang puas (50,0 %) sedangkan responden persepsi keandalan kurang baik cenderung menyatakan kurang puas (82,6 %) lebih besar dari pada menyatakan puas (17,4 %) dengan nilai $p = 0.001$

Hal ini sejalan dengan penelitian

Kusumastuti (2014) semakin petugas Puskesmas Bagetayu berempati terhadap ibu hamil, semakin meningkat kepuasan ibu hamil. Dengan menjadikan ibu hamil sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan penelitian

Tidak sejalan dengan penelitian Trimumpuni (2009) yang menyatakan bahwa petugas yang kurang berempati dalam menjalankan tugas asuhan keperawatan mempunyai resiko klien rawat inap tidak puas sebesar 2 kali lebih besar daripada perawat yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa empati.

Pernyataan responden lainnya seperti kurang berempatinya petugas terhadap penderitaan yang dialami pasien, kurangnya kepedulian petugas. Hal tersebut menunjukkan belum maksimalnya kepedulian dan perhatian petugas terhadap pasien, sedangkan disisi lain pasien sangat membutuhkan perhatian dan bantuan petugas. Sebagai contoh dengan mengelus daerah yang nyeri dapat mengalihkan/mengurangi rasa nyeri, atau adanya *Proses Modulasi* (interaksi antara sistem analgesik endogen dengan imput nyeri) yang dapat menekan impuls nyeri pada kornu posterior medulla spinalis.

Persepsi Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien.

Adanya kebijakan Direktur Rumah Sakit mengenai aturan apel pagi (jam 07.30) bagi semua karyawan rumah sakit yang diadakan setiap hari, penggunaan seragam putih bagi petugas pelayanan setiap hari telah berdampak disiplin yang kuat pada semua petugas pelayanan dalam berpakaian.

Akan tetapi menunjukkan lebih dari 60,5 % responden menyatakan bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya, terutama tentang kebersihan dan penerangan kamar mandi/wc pasien, pada pernyataan persepsi bukti langsung pelayanan kebidanan diantaranya kamar mandi/wc pasien.

Hal tersebut sesuai hasil pengamatan di unit rawat inap kebidanan yaitu fasilitas di kamar perawatan kebidanan kelas I dan kelas II terdapat kamar mandi/wc pada setiap kamar, akan tetapi di bangsal kelas tiga dengan kapasitas 8 tempat tidur hanya terdapat satu kamar mandi/wc umum (pasien dan keluarga pasien).

Dukungan sarana sangat penting dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung, sebab dengan lingkungan yang tidak bersih akan memicu timbulnya penyakit baru (infeksi nasokomial) terutama pada ibu yang mendapatkan prosedur klinik (Operasi, kuretase, persalinan, Cateter, infus dan

lainnya).

Hasil ini sejalan hasil penelitian Suryadi (2009) yang menyatakan bahwa responden yang memiliki persepsi mutu bukti langsung pelayanan ANC tidak baik mempunyai resiko tidak puas sebesar 2.828 kali lebih besar daripada responden yang memiliki persepsi mutu bukti langsung pelayanan ANC.

Tidak sejalan dengan penelitian Majrooh, (2014) salah satu faktor yang berkontribusi rendahnya kualitas pelayanan antenatal yaitu kurangnya peralatan yang berfungsi dengan baik.

Pada rawat inap kebidanan RSUD Barru Kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan tetapi berpengaruh kepada kepuasan konsumen sehingga dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Variabel Persepsi yang paling berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan.

Variabel yang paling berpengaruh pada Kepuasan Pasien adalah Persepsi Keandalan, Unit Rawat Inap Kebidanan yang merupakan bagian dari Rumah sakit yang memiliki peran penting dalam pelayanan obstetrik neonatal emergensi clinic seperti yang dicantumkan dalam Strategic Making Pregnancy Safer, sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang bermutu, petugas yang profesional dan

memiliki sarana yang memadai sehingga bersama fasilitas kesehatan lainnya turut mendukung tercapainya tujuan pembangunan Millennium Development Goals (MDG) 2015 yaitu perbaikan kesehatan maternal.

Oleh sebab itu perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan dan faktor pendukung jangka panjang seperti peningkatan mutu Keandalan petugas dengan pendidikan/ pelatihan petugas berdasarkan kompetensi, meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan baik sarana maupun prasarana dan perbaikan kinerja termasuk sikap dan perilaku petugas pelayanan.

Adrian (2005) menyatakan bahwa dengan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang terampil, memiliki sarana yang lengkap dan berfungsi sebagaimana mestinya serta berfokus pada pertolongan Ibu, bayi baru lahir dan anak (KIA) akan membawa dampak terhadap penurunan jumlah kesakitan, kematian Ibu, kematian bayi baru lahir dan anak pada seluruh anggota masyarakat yang terpapar dengan resiko seumur hidup (lifetime risk).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh persepsi mutu pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan, peneliti

merumuskan kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh Persepsi Keandalan pelayanan kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Hasil uji dengan menggunakan *Regresi Linear* menunjukkan nilai ($p= 0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), berarti signifikan. Hal ini berarti Keandalan pelayanan Petugas rawat inap mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Terdapat pengaruh Persepsi Ketanggapan pelayanan kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Hasil uji dengan menggunakan *Regresi Linear* menunjukkan nilai ($p= 0,006$) < nilai ($\alpha=0,05$), berarti signifikan. Hal ini berarti Ketanggapan pelayanan Petugas mempengaruhi Kepuasan Pasien

Terdapat pengaruh Persepsi Jaminan pelayanan kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Hasil uji dengan menggunakan *Regresi Linear* menunjukkan nilai ($p= 0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), berarti signifikan. Hal ini menunjukkan semakin besar jaminan pelayanan Petugas mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Terdapat pengaruh antara Persepsi Empati pelayanan kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Hasil uji dengan

menggunakan *Regresi Linear* menunjukkan nilai ($p= 0,001$) < nilai ($\alpha=0,05$), berarti signifikan. Pasien puas ketika petugas melakukan empati terhadapnya.

Terdapat pengaruh antara Persepsi Bukti Langsung pelayanan kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Hasil uji dengan menggunakan *Regresi Linear* menunjukkan nilai ($p= 0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), berarti signifikan. Persepsi bukti langsung mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor keandalan petugas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai ($p= 0,016$).

Disarankan kepada Unit Rawat Inap Kebidanan

Pada ketanggapan perlu meningkatkan keterampilan perawat/bidan dalam pengelolaan cairan infus dengan cara uji kompetensi, meningkatkan pendidikan dengan memberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan mengaktifkan pengawasan oleh team keperawatan.

Pada Jaminan perlu dilakukan uji kompetensi sesuai profesi petugas masing-masing, mengikutkan petugas dalam pelatihan-pelatihan penanganan kasus

kebidanan, mengadakan studi-studi kasus atau seminar kasus.

Pada empati perlu lebih mengedepankan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan, bersikap sabar dalam menghadapi/ menanggapi keluhan pasien. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara mengikutkan petugas dalam pelatihan penguasaan komunikasi terapeutik, *costumer servis* dan pemberian *reward* atau *punishment*.

Pada mutu bukti langsung perlu memperbaiki sarana dan prasarana menyediakan ruang tunggu untuk keluarga pasien, pengadaan alat-alat kebutuhan dasar pasien (seperti urinal, stekpan), pemisahan antara kamar mandi pasien dengan kamar mandi umum, penempatan petugas khusus ruangan yang bertugas membersihkan serta mengawasi kebersihan unit rawat inap kebidanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagian Kepegawaian, *Data Kepegawaian RSUD Barru Sulawesi Selatan; Barru*
- Ghojali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, ed. 3. 2005, Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hendriani, *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Persalinan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*, Unipersitas Diponegoro, Semarang, *Thesis*, 2006.
- Notoatmodjo, S., *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 2002, Jakarta Rineka Cipta.
- Prawirohardjo, Y.B.P.S., *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, ed. 1. 2001, Jakarta: JNPKKR-POGI.
- Profil, RSUD, Kabupaten, Barru. (2015), *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Barru*. Barru
- Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. 2000, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Soemantri [et.al](#) (eds), *Maternal Morbidity and Mortality Study: CHN-III/Household Health Survey 1995*, 1999, MOH and National Institute of Health Research and Development, Jakarta.
- Suryadi, *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Layanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Pskesmas Lamapayung Kabupaten Kuningan Propinsi Jawa Barat*, Unipersitas Diponegoro, Semarang, *Thesis*, 2009.