



**PERSEPSI IBU NIFAS TENTANG PELAYANAN *POSTNATAL CARE*  
DENGAN KUNJUNGAN ULANG**

**Arindita Reinissa <sup>✉</sup>, Fitri Indrawati**

Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat,  
Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

**Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*  
Diterima Mei 2017  
Disetujui Juni 2017  
Dipublikasikan Juli 2017

*Keywords:*  
*perception, service quality,  
revisit intention*

**Abstrak**

Masa nifas dimulai setelah plasenta lahir dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Saat ini organ-organ reproduksi sedang mengalami proses pemulihan setelah terjadinya proses kehamilan dan persalinan. Ibu nifas juga mengalami perubahan psikologis yaitu melanjutkan pencapaian proses peran maternalnya dan kelekatan dengan bayinya. Sehingga ibu nifas perlu mendapatkan asuhan pelayanan nifas yang bermutu. Mutu tersebut dapat terlihat dari standar waktu dimana ibu nifas dianjurkan untuk melakukan kunjungan nifas paling sedikit 3 kali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi ibu nifas terhadap mutu pelayanan *postnatal care* terhadap minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini adalah 41 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kehandalan ( $p=0,031$ ), persepsi daya tanggap ( $p=0,031$ ), persepsi jaminan ( $p=0,046$ ), persepsi empati ( $p=0,023$ ) dan persepsi bukti langsung ( $p=0,002$ ) dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*.

**Abstract**

*The postpartum period begins after the placenta is born and ends when the uterus returns as before pregnancy. Currently the reproductive organs are undergoing recovering after the process of pregnancy and childbirth. The puerperal mother also undergoes a psychological change that is continuing the achievement of her maternal role process and attachment to her baby. So the postpartum needs to get good postpartum service quality. The quality can be seen from the standard time in which postpartum mothers are encouraged to make postpartum visits at least 3 times. The purpose of this study was to determine the relationship between perceptions of puerperal mother to quality of postnatal care services to revisit intention postnatal care service at Puskesmas Halmahera Semarang City. This research is a quantitative study using cross sectional approach. The sample of this research is 41 people. The results showed that there was a relationship between the perception of reliability ( $p = 0.031$ ), perception of responsiveness ( $p = 0.031$ ), perception of assurance ( $p = 0.046$ ), perception of empathy ( $p = 0.023$ ) and the perception of tangible ( $p = 0.002$ ) with revisit intention postnatal care services.*

© 2017 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:  
Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [ArinditaR@gmail.com](mailto:ArinditaR@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, Kesehatan Ibu dan Anak merupakan salah satu prioritas utama dalam pembangunan kesehatan. Salah satu tujuannya yaitu guna mencapai target Millenium Development Goals (MDG's) ke-5 yaitu menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup. Namun pada kenyataannya, Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia menurut mencapai 359 per 100.000 kelahiran hidup, meningkat dibandingkan dengan data SDKI tahun 2007 yaitu 228 per 100.000 kelahiran hidup.

Kementrian Kesehatan RI membentuk Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED). PONED adalah pelayanan untuk menanggulangi kasus-kasus kegawatdaruratan obstetri (kebidanan) dan neonatal (bayi baru lahir). PONED turut berkontribusi mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi dengan cara meningkatkan deteksi dan penanganan ibu hamil dengan resiko tinggi serta kasus komplikasi obstetri dan neonatal. Salah satu pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan *Postnatal care* (PNC) atau pelayanan nifas

Masa nifas dimulai setelah plasenta lahir dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Masa nifas dimulai dari 6 jam sampai 42 hari pasca persalinan. Masa nifas tidak kalah penting dengan masa-masa ketika hamil, karena pada saat ini organ-organ reproduksi sedang mengalami proses pemulihan setelah terjadinya proses kehamilan dan persalinan. Ibu nifas juga mengalami perubahan psikologis yaitu melanjutkan pencapaian proses peran maternalnya dan kelekatan dengan bayinya. Sehingga ibu nifas perlu mendapatkan asuhan pelayanan nifas yang bermutu.

Mutu pelayanan kesehatan ibu nifas dapat terlihat dari standar waktu dimana ibu nifas dianjurkan untuk melakukan kunjungan nifas paling sedikit 3 kali kunjungan dengan standar operasionalnya meliputi pemeriksaan tanda vital (tekanan darah, nadi, respirasi dan suhu); pemeriksaan tinggi fundus uteri;

pemeriksaan lochia dan pengeluaran per vaginam lainnya; pemeriksaan payudara dan anjuran ASI eksklusif; pemberian komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) kesehatan ibu nifas dan bayi baru lahir, termasuk keluarga berencana; serta pelayanan KB pasca persalinan. Kunjungan nifas ini bertujuan untuk menilai status ibu dan bayi baru lahir juga untuk mencegah, mendeteksi, serta menangani masalah-masalah yang terjadi.

Menurut Hasanah (2014), kunjungan post partum merupakan kunjungan yang dilakukan ibu nifas ke tenaga kesehatan selama masa nifas. Namun fenomena yang terjadi di masyarakat kunjungan post partum jarang dilakukan sesuai standar, seringkali hanya dua kali atau satu kali kunjungan selama post partum, selama tidak ada keluhan pada ibu maupun bayinya.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka mereka akan merasa puas dan menganggap bahwa mutu pelayanannya baik dan berlaku sebaliknya. Pelanggan yang puas akan membuat mereka setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan (Prastiwi, 2008).

Puskesmas Halmahera merupakan salah satu Puskesmas rawat inap yang ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang sebagai Puskesmas mampu PONED. Pelayanan nifas di Puskesmas Halmahera dilakukan oleh 8 bidan yang sudah terlatih untuk kegiatan emergency serta dibantu dengan 1 dokter umum yang mendapatkan pelatihan khusus untuk emergency. Pelatihan dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai perintah dari dinas. Alat yang mendukung untuk pelayanan nifas yaitu tensimeter, handscoon, kassa dan lain-lain yang sudah sesuai standar. Puskesmas Halmahera bekerjasama dengan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum untuk kelangsungan kegiatan PONED.

Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Kabupaten/Kota menetapkan angka cakupan minimal pelayanan ibu nifas yaitu 90% pada tahun 2015. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Semarang, cakupan kunjungan nifas di

Puskesmas Halmahera dalam 3 tahun terakhir belum dapat mencapai target Standar Pelayanan Minimal dan mengalami penurunan pada cakupan kunjungan nifas ketiga (KF3). Pada tahun 2015, cakupan kunjungan nifas pertama (KF1) sebesar 90,01%, menurun pada kunjungan nifas ketiga (KF3) yaitu sebesar 82,34%.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan peneliti menggunakan metode wawancara terhadap 6 orang ibu nifas, 4 dari 6 orang tersebut tidak melakukan kunjungan nifas lengkap. 50% menyatakan terdapat beberapa bidan yang melayani dengan kurang ramah, 75% menyatakan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, dan 25% menyatakan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas seperti ruang tunggu dirasakan kurang memadai karena kurangnya kursi tunggu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai mutu pelayanan kesehatan *postnatal care* dan minat kunjungan ulang *postnatal care* oleh ibu nifas di wilayah kerja Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

Tujuan penelitian ini ada dua yaitu tujuan mayor dan tujuan minor. Tujuan mayor penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi ibu nifas terhadap mutu pelayanan *postnatal care* terhadap minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Sedangkan tujuan minor penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung ibu nifas terhadap mutu pelayanan *postnatal care* terhadap minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* di Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Deming dalam Bustami (2011) mengemukakan bahwa mutu dapat dilihat dari aspek konteks, persepsi pelanggan, serta kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dilihat dari aspek konteks, mutu adalah suatu karakteristik atau atribut dari suatu produk atau

jasa. Dilihat dari aspek persepsi pelanggan, mutu adalah penilaian subjektif pelanggan. Dan dilihat dari aspek kebutuhan dan keinginan pelanggan, mutu adalah apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Bustami (2011), dimensi mutu terdiri dari lima dimensi yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti langsung. Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat; daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan; empati merupakan peduli, perhatian individual perusahaan menyediakan fasilitasnya; dan bukti langsung merupakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personil (Parasuraman, 1988).

Masa nifas dimulai setelah kelahiran placenta dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Masa nifas atau puerperium dimulai sejak 2 jam setelah lahirnya placenta sampai dengan 6 minggu (42 hari) setelah itu. Sekitar 50% kematian ibu terjadi dalam 24 jam pertama postpartum sehingga pelayanan pascapersalinan yang berkualitas harus terselenggara pada masa itu untuk memenuhi kebutuhan ibu dan bayi (Wahyuni, 2014).

Dalam penelitian oleh Mirzaei (2015), kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan nifas terlihat dari konsultasi dan pelatihan, kompetensi tenaga bidan, kemampuan komunikasi bidan, menyediakan demografi dan sejarah pengiriman, penggunaan suplemen makanan dan menyusui, dan melakukan pemeriksaan fisik (tekanan darah pengukuran dan pemeriksaan scleral). Petugas kesehatan yang merawat ibu dan anak baik awal kehamilan maupun setelah periode persalinan memainkan peran penting dalam mempertahankan praktik menyusui. Oleh sebab itu konselor menyusui sangat dibutuhkan dalam mendukung dan melindungi praktik menyusui (Normalasari, 2017).

Puskesmas mampu PONED adalah Puskesmas rawat inap yang mampu menyelenggarakan pelayanan obstetri dan neonatal emergensi/komplikasi tingkat dasar dalam 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Puskesmas mampu PONED merupakan Puskesmas rawat inap yang dilengkapi fasilitas untuk pertolongan persalinan, tempat tidur rawat inap sesuai kebutuhan untuk pelayanan kasus obstetri dan neonatal emergensi/komplikasi serta mampu berfungsi dalam mengatasi kegawat-daruratan, sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya serta dilengkapi dengan sarana prasarana yang dibutuhkan.

Pelayanan *Postnatal care* adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan segera setelah melahirkan. Masa setelah melahirkan disebut dengan masa nifas. Masa nifas dimulai setelah kelahiran placenta dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Masa nifas atau puerperium dimulai sejak 2 jam setelah lahirnya placenta sampai dengan 6 minggu (42 hari) setelah itu. Sekitar 50% kematian ibu terjadi dalam 24 jam pertama postpartum sehingga pelayanan pascapersalinan yang berkualitas harus terselenggara pada masa itu untuk memenuhi kebutuhan ibu dan bayi.

Minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan lebih mungkin untuk membeli kembali produk tersebut. Namun sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas atau bahkan dirugikan maka akan mengambil tindakan seperti berhenti menggunakan jasa dan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain atau rekannya.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan

survei observasional yaitu tidak melakukan perlakuan pada subjek penelitian dalam rangka memberikan gambaran secara lebih jelas tentang masalah pada subjek. Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Penelitian dilaksanakan di Wilayah Kerja Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Populasi dari penelitian ini adalah semua ibu nifas yang terdata di Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2015 yaitu 74 orang. Sampel pada penelitian ini sejumlah 41 responden ibu nifas. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dimana pemilihan sampel berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi diantaranya yaitu ibu nifas yang melaksanakan persalinan di Puskesmas Halmahera tahun 2015, melakukan minimal 1 kali kunjungan nifas di Puskesmas Halmahera tahun 2015, bertempat tinggal yang dapat dijangkau oleh peneliti, memahami bahasa Indonesia, mampu membaca dan menulis, serta sehat jasmani dan rohani. Sedangkan kriteria eksklusi diantaranya responden sudah meninggal dan subyek menolak berpartisipasi.

Data-data yang terdapat dalam penelitian ini berasal dari dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner yang berupa daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner terstruktur yang disusun sedemikian rupa, tegas, definitif, terbatas, dan konkret, sehingga responden dapat dengan mudah mengisi atau menjawabnya dan jawaban dari kuesioner ini berbentuk pilihan dimana jawabannya telah disediakan (*closed ended item*), responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia. Kecuali untuk karakteristik ibu nifas menggunakan kuesioner terbuka. Kuesioner tertutup

digunakan pada variabel bebas (persepsi *reliability*, persepsi *responsiveness*, persepsi *assurance*, persepsi *empathy*, dan persepsi *tangible*) dan variabel terikat (minat kunjungan ulang). Metode kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data saat penelitian. Penyampaian kuesioner secara langsung kepada responden yang disusun secara terstruktur dan jawaban yang disediakan berbentuk pilihan.

Setelah data kuesioner yang diperoleh dari penelitian telah dikumpulkan kemudian dilakukan beberapa tahap pengolahan data, yaitu dengan mengolah dan menganalisis menggunakan komputer dengan aplikasi SPSS 16.0. Adapun tahap-tahap pengolahan data adalah editing yaitu kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan isian formulir atau kuesioner (angket). Koding adalah mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Koding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (*data entry*). Memasukkan Data (Data Entry) atau Processing adalah kegiatan memasukkan jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) ke dalam program atau software komputer. Pembersihan Data (Cleaning) adalah pengecekan kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

Normal tidaknya distribusi data merupakan salah satu pertimbangan yang digunakan dalam pemilihan penyajian analisis deskriptif dan uji hipotesis. Dalam penyajian analisis deskriptif, jika data terdistribusi normal digunakan mean sebagai ukuran pemusatan dan standar deviasi sebagai ukuran penyebarannya. Sedangkan jika data tidak terdistribusi normal digunakan median sebagai ukuran pemusatan dan nilai minimum dan maksimum sebagai ukuran penyebarannya. Berdasarkan hasil uji normalitas data, variabel yang terdistribusi normal diantaranya persepsi kehandalan dengan nilai sig. 0,169, persepsi jaminan dengan nilai sig. 0,314, persepsi empati dengan nilai sig. 0,238 dan persepsi bukti langsung dengan nilai

sig. 0,272. Sedangkan variabel yang tidak terdistribusi normal yaitu persepsi daya tanggap dengan nilai sig. 0,029.

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden penelitian, kuesioner tersebut harus melalui tahap uji validitas dan reliabilitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Mengukur validitas pertanyaan dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing pernyataan terhadap skor total. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila skor pernyataan tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Keputusan uji yakni, bila  $r$  hitung masing-masing pernyataan yang didapatkan dari hasil output data lebih besar dari  $r$  tabel ( $df = n-2$ ) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Namun apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka pernyataan tidak valid. Kesimpulan dari hasil uji validitas adalah bila  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel (0,361), maka pernyataan tersebut valid. Bila  $r$  hasil  $\leq$   $r$  tabel (0,361), maka pernyataan tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas, terdapat 5 item pertanyaan dalam kuesioner yang tidak valid. Dari data hasil uji validitas tersebut, maka pernyataan yang tidak valid sebaiknya dihilangkan dan tidak dijadikan sebagai instrumen.

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian reabilitas kuesioner dilakukan hanya dengan satu kali pengukuran dan hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain. Pengujian reabilitas dimulai dengan melakukan uji validitas terlebih dahulu. Dengan demikian, apabila sebuah pernyataan tidak valid, maka pernyataan tersebut tidak digunakan. Pernyataan-pernyataan yang sudah valid kemudian diukur reliabilitasnya.

Reliabilitas suatu variabel dapat diketahui dengan membandingkan  $r$  tabel dengan  $r$  hasil (nilai alpha pada output data). Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh hasil bahwa persepsi kehandalan memiliki nilai alpha 0,806, persepsi daya tanggap memiliki nilai alpha 0,640, persepsi jaminan memiliki nilai alpha 0,631, persepsi empati memiliki nilai alpha 0,724 dan persepsi bukti langsung memiliki nilai alpha 0,689. Sehingga semua variabel dalam penelitian ini (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) sudah reliabel.

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan pada setiap variabel penelitian yang meliputi: (1) karakteristik ibu nifas yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan; (2) persepsi mutu pelayanan postnatal yang terdiri dari persepsi kehandalan (*reliability*), persepsi daya tanggap (*responsiveness*), persepsi jaminan (*assurance*), persepsi empati (*empathy*), dan persepsi bukti langsung (*tangible*); (3) minat kunjungan ulang ibu nifas. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi yaitu variabel bebas (persepsi mutu pelayanan *postnatal* di Puskesmas Halmahera) dengan variabel terikat (minat kunjungan ulang ibu nifas). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, bagaimana arah hubungannya dan seberapa kuat hubungan tersebut. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan Uji Chi Square karena skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal untuk variabel terikat (termasuk ke dalam skala kategorik).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil penelitian hubungan antara persepsi ibu nifas tentang mutu pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* di

Tabel 1. Distribusi Persepsi Ibu Nifas tentang Pelayanan *Postnatal Care* di Puskesmas Halmahera Kota Semarang

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Persepsi Kehandalan		
1. Kurang baik	23	56,1
2. Baik	18	43,9
Persepsi Daya Tanggap		
1. Kurang baik	23	56,1
2. Baik	18	43,9
Persepsi Jaminan		
1. Kurang baik	19	46,3
2. Baik	22	53,7
Persepsi Empati		
1. Kurang baik	18	43,9
2. Baik	23	56,1
Persepsi Bukti Langsung		
1. Kurang baik	22	53,7
2. Baik	19	46,3

Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

Berdasarkan Tabel 1 didapat hasil persepsi kehandalan kurang baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 23 orang (56,1%). Sedangkan, responden dengan persepsi kehandalan baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 18 orang (43,9%). Persepsi daya tanggap kurang baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 23 orang (56,1%). Sedangkan, responden dengan persepsi daya tanggap baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 18 orang (43,9%).

Diketahui responden dengan persepsi jaminan kurang baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 19 orang (46,3%). Sedangkan, responden dengan persepsi jaminan baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 22 orang (53,7%). Kemudian, responden dengan persepsi empati kurang baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 18 orang (43,9%). Sedangkan, responden dengan persepsi empati baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 23 orang (56,1%). Dan responden dengan persepsi bukti langsung kurang baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 22 orang (53,7%). Sedangkan, responden dengan persepsi bukti langsung baik terkait mutu pelayanan *postnatal care*, sebanyak 19 orang (46,3%).

Tabel 2. Uji Statistik antara Persepsi Ibu Nifas dengan Kunjungan Ulang Pelayanan *Postnatal Care* di Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2015

Variabel Persepsi Ibu Nifas	Kunjungan Ulang		<i>p value</i>
	Ya	Tidak	
Kehandalan			
1. Kurang baik	23	56,1	0,031
2. Baik	18	43,9	
Daya Tanggap			
1. Kurang baik	23	56,1	0,031
2. Baik	18	43,9	
Jaminan			
1. Kurang baik	19	46,3	0,046
2. Baik	22	53,7	
Empati			
1. Kurang baik	18	43,9	0,023
2. Baik	23	56,1	
Bukti Langsung			
1. Kurang baik	22	53,7	0,002
2. Baik	19	46,3	

Berdasarkan tabel 2, pada variabel persepsi kehandalan melalui uji chi square diperoleh *p value* sebesar 0,031 ( $p\ value < 0,05$ ) dimana  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang kehandalan pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*.

Berdasarkan hasil tabulasi variabel persepsi kehandalan dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* menunjukkan bahwa responden berminat yang memiliki persepsi kehandalan kurang baik sebanyak 9 orang (39,1%) dan yang memiliki persepsi kehandalan baik sebanyak 14 orang (50,9%), sedangkan responden tidak berminat yang memiliki persepsi kehandalan yang kurang baik sebanyak 14 orang (77,8%) dan yang memiliki persepsi kehandalan baik sebanyak 4 orang (22,2%). Semakin baik persepsi kehandalan responden terhadap mutu pelayanan *postnatal care*, maka minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* cenderung lebih banyak dan sebaliknya. Kehandalan pada penelitian ini dapat ditunjukkan dengan bidan memberikan pelayanan yang sesuai, bidan memeriksa ibu nifas dengan teliti, bidan mendiagnosa masalah pada ibu nifas secara akurat, memberikan

pelayanan sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan serta bidan melakukan pendokumentasian pelayanan dan menyimpan catatan medis dengan benar.

Setiap selesai melakukan tindakan petugas seharusnya mencatat atau mendokumentasikan hasil pemeriksaan, hal ini sesuai dengan prinsip manajemen kebidanan bahwa setiap bidan yang memberikan layanan kesehatan kepada pasien harus mendokumentasikan kegiatan dan hasilnya sebagai bahan pertanggungjawaban tindakan yang dilakukan (Sulikah, 2011).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulikah (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu reliability ANC dengan minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan ( $p\ value = 0,0001$ ). dan juga sesuai dengan penelitian oleh Ramez (2012) dalam jurnalnya menyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi kehandalan sehingga berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimensi pada kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dan niat perilaku pasien.

Berdasarkan tabel 2, pada variabel persepsi daya tanggap melalui uji chi square diperoleh *p value* sebesar 0,031 ( $p\ value < 0,05$ ) dimana  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang daya tanggap pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*. Berdasarkan hasil tabulasi variabel persepsi daya tanggap dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* menunjukkan bahwa responden berminat yang memiliki persepsi daya tanggap kurang baik sebanyak 9 orang (39,1%) dan yang memiliki persepsi daya tanggap baik sebanyak 14 orang (50,9%), sedangkan responden tidak berminat yang memiliki persepsi daya tanggap yang kurang baik sebanyak 14 orang (77,8%) dan yang memiliki persepsi daya tanggap baik sebanyak 4 orang (22,2%). Semakin baik persepsi daya tanggap responden terhadap mutu pelayanan

*postnatal care*, maka minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* cenderung lebih banyak dan sebaliknya.

Daya tanggap dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dengan bidan memberitahu kapan pelayanan nifas dilaksanakan, tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan nifas, bidan bersedia mendengarkan keluhan ibu nifas dengan baik, serta permintaan segera direspons oleh bidan.

Sebagaimana tertera dalam standar pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan seharusnya menggunakan waktu sebaik-baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan / jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat). Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberi kesan tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak profesional (Sulikah, 2011).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulikah (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu *responsiveness* ANC dengan minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan ( $p$  value = 0,0001) dan juga sesuai dengan penelitian oleh Ramez (2012) dalam jurnalnya menyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi *responsiveness* sehingga berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimensi pada kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dan niat perilaku pasien.

Berdasarkan tabel 2, pada variabel persepsi jaminan melalui uji chi square diperoleh  $p$  value sebesar 0,046 ( $p$  value < 0,05) dimana  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang jaminan pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*. Berdasarkan hasil tabulasi variabel persepsi jaminan dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* menunjukkan bahwa responden

berminat yang memiliki persepsi jaminan kurang baik sebanyak 7 orang (30,4%) dan yang memiliki persepsi jaminan baik sebanyak 16 orang (69,9%), sedangkan responden tidak berminat yang memiliki persepsi jaminan yang kurang baik sebanyak 12 orang (66,7%) dan yang memiliki persepsi jaminan baik sebanyak 6 orang (33,3%). Semakin baik persepsi jaminan responden terhadap mutu pelayanan *postnatal care*, maka minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* cenderung lebih banyak dan sebaliknya.

Jaminan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dengan keyakinan terhadap pelayanan nifas oleh bidan, memberikan jaminan akan keselamatan dan keamanan ibu dan bayi, kerahasiaan ibu terjaga dengan aman selama pemeriksaan, pemeriksaan dilakukan dengan sopan, bidan memiliki kemampuan yang baik, dan pertanyaan dari ibu dapat dijawab dengan baik oleh bidan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulikah (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu assurance ANC dengan minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan ( $p$  value = 0,001) dan juga sesuai dengan penelitian oleh Ramez (2012) dalam jurnalnya menyatakan bahwa responden memiliki persepsi rendah terhadap dimensi assurance namun tetap berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimensi pada kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dan niat perilaku pasien.

Berdasarkan tabel 2, pada variabel persepsi empati melalui uji chi square diperoleh  $p$  value sebesar 0,023 ( $p$  value < 0,05) dimana  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang empati pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*. Berdasarkan hasil tabulasi variabel persepsi empati dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* menunjukkan bahwa responden berminat yang memiliki persepsi empati kurang baik sebanyak 6 orang (26,1%) dan yang



memiliki persepsi empati baik sebanyak 17 orang (73,9%), sedangkan responden tidak berminat yang memiliki persepsi empati yang kurang baik sebanyak 12 orang (66,7%) dan yang memiliki persepsi empati baik sebanyak 6 orang (33,3%). Semakin baik persepsi empati responden terhadap mutu pelayanan *postnatal care*, maka minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* cenderung lebih banyak dan sebaliknya.

Empati dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dengan bidan simpatik terhadap keluhan ibu, bersikap sabar dalam memberikan penjelasan, memberikan perhatian khusus kepada ibu nifas, bidan lebih mementingkan kepentingan ibu nifas, serta waktu untuk konsultasi dapat terpenuhi.

Menurut Muklas dalam Sulikah (2011) pelayanan yang dapat menarik minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan adalah pelayanan yang memiliki perhatian yang tinggi, yaitu kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien, kemampuan petugas memahami keinginan / kebutuhan pasien, dan kemampuan petugas membantu pasien mengatasi keluhan, kemampuan petugas bersikap sabar. Sebagai pelanggan dengan senang hati akan kembali kepada Puskesmas yang dengan tulus mau menolong pelanggan, serta benar-benar memperjuangkan kepentingan pelanggan (Sulikah, 2011).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulikah (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu empathy ANC dengan minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan ( $p$  value = 0,0001) dan juga sesuai dengan penelitian Ramez (2012) dalam jurnalnya menyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi empati sehingga berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimensi pada kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dan niat perilaku pasien.

Berdasarkan tabel 2, pada variabel persepsi bukti langsung melalui uji chi square diperoleh  $p$  value sebesar 0,002 ( $p$  value < 0,05)

dimana  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang bukti langsung pelayanan *postnatal care* dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care*. Berdasarkan hasil tabulasi variabel persepsi bukti langsung dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* menunjukkan bahwa responden berminat yang memiliki persepsi bukti langsung kurang baik sebanyak 7 orang (30,4%) dan yang memiliki persepsi bukti langsung baik sebanyak 16 orang (69,6%), sedangkan responden tidak berminat yang memiliki persepsi bukti langsung yang kurang baik sebanyak 15 orang (83,3%) dan yang memiliki persepsi bukti langsung baik sebanyak 3 orang (16,7%). Semakin baik persepsi bukti langsung responden terhadap mutu pelayanan *postnatal care*, maka minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* cenderung lebih banyak dan sebaliknya.

Bukti langsung dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dengan memiliki ruang tunggu yang mencukupi dan bersih, tersedia kamar mandi yang bersih, memiliki alat medis yang modern dan berfungsi dengan baik, ruangan periksa dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman, tempat tidur periksa dalam keadaan bersih dan rapi, bahan habis pakai selalu diperbaharui, dan penampilan bidan selalu bersih dan rapi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulikah (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu tangibles ANC dengan minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan ( $p$  value = 0,001) dan juga sesuai dengan penelitian Ramez (2012) dalam jurnalnya menyatakan bahwa responden memiliki persepsi yang tinggi terhadap dimensi bukti langsung sehingga berpengaruh dengan kualitas pelayanan. Dimensi pada kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien dan niat perilaku pasien.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya. Kepuasan

pelanggan merupakan promosi terbaik, dimana pelanggan yang puas akan mudah memberikan referensi terhadap orang lain tentang apa yang telah didapatkannya. Hal tersebut dapat menjadi pengaruh yang baik untuk terjadinya kunjungan kembali Nwaeze (2013) dalam jurnalnya yang berjudul Persepsi dan Kepuasan dengan Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan Antara Ibu Hamil di Rumah Sakit Universitas Perguruan Tinggi, Ibadan, Nigeria menjelaskan bahwa pada wanita hamil yang menerima perawatan pada klinik Antenatal, UCH, Ibadan dengan tingkat kepuasan yang tinggi dan sebagian besar responden bersedia untuk merekomendasikan perawatan antenatal dan memberikan informasi lebih lanjut apa yang mereka pikirkan tentang layanan perawatan antenatal dan perubahan yang mereka harapkan di fasilitas tersebut untuk kerabat dan teman-teman.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang, disimpulkan bahwa ada variabel yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang layanan *postnatal care* yaitu persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi empati, dan persepsi bukti langsung.

Bagi instansi terkait disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada bidang kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responseiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*) terutama pada pelayanan nifas *postnatal care*. Saran bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel mutu pelayanan di luar dari dimensi mutu SERVQUAL (*Service Quality*).

## DAFTAR PUSTAKA

Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga

- Dinas Kesehatan Kota Semarang. 2015. Laporan KF Propinsi 2012-2015. Semarang: Dinas Kesehatan Kota Semarang
- Hasanah, S. M. 2014. Hubungan Pengetahuan Ibu Nifas dengan Kepatuhan Kunjungan Masa Nifas di BPM Ny. Subiyannah, SST Desa Parengan Kecamatan Maduran Kabupaten Lamongan. *Jurnal Kesehatan*, 2(18): 1-8
- Mirzaei, K., Somayyeh O. G., Mojtaba M. B. dan Malihe Z. 2015. Mother's Satisfaction of Postpartum Care and Its Relationship with Midwifery Care at Urban Health Centers, Mashhad, Iran. *JMRH*, 4(3): 679-688
- Normalasari, E dan Mardiana. 2017. Evaluasi Program Konseling Menyusui di Puskesmas Klikiran Kabupaten Brebes. *HIGEIA*, 1(1): 52-58
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nwaeze, I.L, O.O. Enabor, T.A.O. Oluwasola, dan C.O. Aimakhu. 2013. Perception and Satisfaction with Quality of Antenatal Care Service Among Pregnant Women at the University College Hospital, Ibadan, Nigeria. *Annals of Ibadan Postgraduate medicine*, 11 (1): 22-28
- Parasuraman A., Valarie A. Z, dan Leonard L. B. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40
- Prastiwi, E. N dan Dian Ayubi. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Jurnal Kesehatan*, 12(1): 42-46
- Ramez, Wathek S. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *Journal of Business and Social Science*, 3(18): 131-141
- Sulikah dan Atik M. 2011. Pengaruh Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Layanan ANC Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan ANC (di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan). *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 2: 9-17
- Wahyuni, S., Sri A. dan Atik M. 2014. Analisis masukan dan Proses Asuhan Pelayanan Nifas Oleh Bidan Pelaksana di Wilayah Dinas Kesehatan Kota Semarang Tahun 2014. *Jurnal Kebidanan*, 3(6): 57-68