



Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas

Rafika Putri Aisyah[✉], Bambang Wahyono
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted 2 Maret 2021
Accepted 31 Maret 2021
Published 31 Juli 2021

Keywords:
postnatal care; service quality; postnatal mother's satisfaction

DOI:
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i2.45446>

Abstrak

Latar Belakang: Masa nifas merupakan masa setelah proses persalinan yang paling berisiko bagi ibu dan bayi karena masih dalam masa pemulihan. Ibu nifas memerlukan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk memantau kesehatan ibu. Mutu pelayanan kesehatan nifas terlihat dari angka kunjungan ibu nifas ke fasilitas kesehatan sesuai standar yaitu 3 kali kunjungan. Puskesmas Karangdoro Semarang pada tahun 2019 memiliki angka kunjungan nifas yaitu sebesar 95,84% dimana angka tersebut masih dibawah target (100%). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan postnatal care terhadap kepuasan ibu nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang. **Metode:** Jenis penelitian ini yaitu penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji Chi Square.

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi aspek fisik ($p=0,003$), reliabilitas ($p=0,003$), interaksi personal ($p=0,000$), pemecahan masalah ($p=0,015$), dan kebijakan ($p=0,001$) dengan kepuasan ibu nifas.

Kesimpulan: Semakin baik mutu postnatal care, semakin baik tingkat kepuasan ibu nifas. Semua aspek mutu perlu ditingkatkan agar mutu semakin baik.

Abstract

Background: The puerperium is the period after childbirth that is most at risk for mother and baby because it is still recovering. Postnatal mothers need quality health services to monitor maternal health. The quality of postnatal care can be seen from the number of postnatal mothers visiting health facilities at least 3 times. In 2019, Karangdoro Health Center had a postnatal visit rate of 95,84% where it was still below the target (100%). This study aimed to determine the relationship between the quality of postnatal care services for postnatal mother satisfaction at the Karangdoro Health Center, Semarang.

Methods: This type of research is analytic survey research with cross sectional approach. The sample were 94 respondents with purposive sampling technique. This study was measured using a questionnaire. Data analysis was performed with the Chi Square.

Results: The results showed that there was a relationship between physical aspect dimension ($p = 0,003$), reliability ($p = 0,003$), personal interaction ($p = 0,000$), problem solving ($p = 0,015$), and policy ($p = 0,001$) with postpartum maternal satisfaction.

Conclusions: The better the quality of postnatal care, the better the level of postnatal mother's satisfaction. All aspects of quality need to be improved for better quality

© 2021 Universitas Negeri Semarang

[✉] Correspondence Address:
Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
Email : rafikaputriaisyah@gmail.com

Pendahuluan

Status kesehatan ibu menjadi prioritas utama dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Keberhasilan dari upaya kesehatan ibu dapat dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI). AKI di Indonesia mencapai 305 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Kota Semarang sebagai salah satu kota yang besar pada tahun 2018 memiliki AKI sebesar 75,77 per 100.000 kelahiran hidup (Dinkes Kota Semarang, 2019). Angka tersebut belum mencapai target Sustainable Development Goals (SDG's) yang merupakan kelanjutan dari MDGs dengan target yaitu mengurangi rasio AKI menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Semarang besar kasus kematian ibu terjadi pada masa nifas dengan presentase sebesar 78% dan pada masa kehamilan sebesar 22%.

Masa nifas merupakan masa yang dimulai setelah proses persalinan bayi sampai alat-alat kandungan kembali seperti sebelum hamil yang berlangsung mulai dari 6 jam hingga 42 hari setelah proses persalinan. Pada masa nifas organ-organ reproduksi sedang mengalami pemulihan dan memungkinkan untuk terjadi masalah-masalah serius yang berakibat fatal sehingga dapat menyebabkan kematian pada ibu. Kematian ibu nifas dapat dicegah dengan melakukan pelayanan kesehatan masa nifas atau postnatal care. Pemeriksaan terhadap ibu nifas dilakukan guna untuk mendeteksi dini komplikasi pada ibu nifas.

Pelayanan kesehatan ibu nifas merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu nifas sesuai standar yang dilakukan minimal 3 kali kunjungan dengan jadwal yang telah ditentukan. Jenis pelayanan kesehatan ibu nifas yang diberikan meliputi pemeriksaan tanda vital (tekanan darah, nadi, nafas, dan suhu), pemeriksaan tinggi puncak rahim, pemeriksaan lochia dan cairan per vaginam lain, pemeriksaan payudara dan pemberian anjuran ASI eksklusif, pemberian komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) kesehatan ibu nifas dan bayi baru lahir, termasuk keluarga berencana, dan pelayanan KB setelah persalinan.

Puskesmas Karangdoro Kota Semarang merupakan salah satu puskesmas berfasilitas rawat inap yang menyediakan fasilitas

pelayanan bersalin selama 24 jam layanan. Puskesmas Karangdoro Semarang memberikan pelayanan obstetri dan neonatal termasuk pelayanan Postnatal Care atau pelayanan nifas. Pelayanan nifas di Puskesmas Karangdoro dilakukan oleh 6 bidan.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, cakupan kunjungan nifas (KF3) Puskesmas Karangdoro pada tahun 2016, sebesar 77,50%. Pada tahun 2017, cakupan kunjungan nifas (KF3) mengalami penurunan kembali menjadi 77,01%. Tahun 2018, cakupan kunjungan nifas (KF3) meningkat menjadi 94,09%. Dan pada tahun 2019, cakupan kunjungan nifas (KF3) sebesar 95,84%. Meskipun mengalami peningkatan, cakupan tersebut belum memenuhi target yang ditetapkan yaitu 100%.

Penurunan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kualitas pelayanan maupun kualitas sarana prasarana yang disediakan oleh fasilitas kesehatan yang kurang baik. Sedangkan faktor eksternal seperti pesaing yang memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik (Hermanto, 2010). Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan kepada pasien dan dapat dinilai melalui kepuasan yang dirasakan pasien (Rahmawati, 2013).

Mutu atau kualitas merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam memuaskan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Purwoastuti & Walyani, 2015). Mutu merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Dimensi mutu pelayanan jasa menurut Dabholkar dalam Tjiptono (2014) terdiri dari lima dimensi utama yaitu aspek fisik merupakan penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang berkaitan dengan tampilan fasilitas fisik; reliabilitas merupakan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan yang akurat sejak awal pemeriksaan dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati; interaksi personal merupakan kemampuan petugas pelayanan kesehatan dalam menumbuhkan kepercayaan pasien dan sikap sopan atau suka

membantu; pemecahan masalah merupakan dimensi yang berkaitan dengan kepekaan tenaga kesehatan dalam mengatasi keluhan dari pasien dan keluarganya; dan kebijakan yaitu dimensi yang mencakup aspek-aspek mutu jasa pelayanan yang secara langsung dipengaruhi kebijakan fasilitas kesehatan tersebut (Tjiptono, 2014).

Postnatal care merupakan pelayanan kesehatan sesuai standar yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada ibu nifas mulai dari 6 jam sampai 42 hari setelah melahirkan. Postnatal care adalah salah satu pelayanan kesehatan ibu yang tidak hanya untuk mencegah kecacatan tetapi juga untuk mengurangi risiko kematian ibu (Berhe et al., 2017). Pelayanan postnatal care diberikan untuk deteksi dini komplikasi pada ibu nifas dan meningkatkan cakupan KB setelah persalinan dengan melakukan kunjungan nifas paling sedikit 3 kali selama 42 hari masa nifas.

Pelayanan kesehatan yang dilakukan ibu nifas dikatakan berkualitas apabila ibu nifas telah melakukan kunjungan nifas sesuai standar yaitu hingga kunjungan nifas ketiga (KF3). Kunjungan ulang ibu nifas dapat digunakan sebagai indikator dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan ibu nifas yang diberikan. Pasien yang merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan dapat melakukan tindakan berulang sebagai penggunaan jasa secara berulang pada waktu yang akan datang dan kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Fitriani, 2014). Kepuasan pasien sebagian besar bergantung pada mutu layanan kesehatan yang disediakan (Mirzaei, 2015).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam pengukuran pelayanan dan perawatan suatu fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu faktor terpenting dalam promosi kualitas layanan kesehatan (Verulava, 2018).

Menurut Battawi & Hafiz (2017) pasien yang merasa puas dengan layanan akan kembali menggunakan jasa dan bersedia untuk

merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut ke orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Reinissa (2017) mengemukakan bahwa minat kunjungan ulang postnatal care berhubungan dengan persepsi ibu nifas terhadap mutu pelayanan nifas. Ibu nifas akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Sehingga, kualitas pelayanan masa nifas berhubungan dengan kepuasan ibu nifas (Karyati, 2017).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu postnatal care yang meliputi dimensi aspek fisik, dimensi reliabilitas, dimensi interaksi personal, dimensi pemecahan masalah, dan dimensi kebijakan terhadap kepuasan ibu nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey analitik. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan postnatal care yang meliputi; (1) dimensi aspek fisik (physical aspects), (2) dimensi reliabilitas (reliability), (3) dimensi interaksi personal (personal interaction), (4) dimensi pemecahan masalah (problem solving), (5) dimensi kebijakan (policy). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan ibu nifas postnatal care.

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kerja Puskesmas Karangdoro Kota Semarang pada bulan November hingga Desember 2019. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh ibu nifas yang terdata di Wilayah Kerja Puskesmas Karangdoro Kota Semarang tahun 2018 yaitu sebanyak 573 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu 94 responden ibu nifas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini diantaranya yaitu: (1) ibu nifas yang melakukan minimal 1 kali kunjungan nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang tahun 2018, (2) bertempat tinggal yang dapat dijangkau oleh peneliti, (3) tidak mengalami gangguan penglihatan, pendengaran dan gangguan kejiwaan, (5)

mampu membaca dan menulis. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu responden yang tinggal diluar wilayah kerja Puskesmas Karangdoro Kota Semarang yang tidak dapat dijangkau oleh peneliti dan subjek menolak berpartisipasi dalam penelitian.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara terpimpin yang menggunakan kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan untuk penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan alat ukur dan konsistensi dari hasil penelitian. Setelah data kuesioner terkumpul kemudian dilakukan tahap pengolahan dan analisis data menggunakan uji statistik program SPSS 24.0 dengan teknik analisis data yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian yang meliputi; (1) karakteristik responden yang terdiri dari umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan; (2) mutu postnatal care yang terdiri dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan; (3) kepuasan ibu nifas. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (mutu postnatal care di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang) dengan variabel terikat (kepuasan ibu nifas). Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji chi-square.

Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah ibu nifas yang melakukan pelayanan nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan ibu nifas yang berusia 26-34 tahun (51,1%), berpendidikan SMA (53,2%), dan bekerja sebagai IRT (62,8%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

| Karakteristik | Frekuensi | |
|---------------------|-----------|------|
| | N | (%) |
| Umur | | |
| 18-25 | 24 | 25,5 |
| 26-34 | 48 | 51,1 |
| 35-46 | 22 | 23,4 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 4 | 4,3 |
| SMP | 22 | 23,4 |
| SMA | 50 | 53,2 |
| D3 | 8 | 8,5 |
| S1 | 10 | 10,6 |
| Pekerjaan | | |
| Buruh | 6 | 6,4 |
| IRT | 59 | 62,8 |
| Pedagang | 2 | 2,1 |
| Swasta | 23 | 24,5 |
| Wiraswasta | 4 | 4,3 |

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi mutu postnatal care Puskesmas Karangdoro Semarang dalam kategori sedang. Dimensi mutu postnatal care tersebut meliputi dimensi aspek fisik, dimensi reliabilitas, dimensi interaksi personal, dimensi pemecahan masalah, dan dimensi kebijakan. Distribusi penilaian mutu postnatal care lebih jelasnya dijelaskan dalam tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Penilaian Mutu Postnatal Care di Puskesmas Karangdoro Semarang

| Variabel | Frekuensi | |
|----------------------------|-----------|------|
| | N | % |
| Dimensi Aspek Fisik | | |
| 1. Sedang | 61 | 64,9 |
| 2. Baik | 33 | 35,1 |
| Dimensi Reliabilitas | | |
| 1. Sedang | 66 | 70,2 |
| 2. Baik | 28 | 29,8 |
| Dimensi Interaksi Personal | | |
| 1. Kurang | 9 | 9,6 |
| 2. Sedang | 50 | 53,2 |
| 3. Baik | 35 | 37,2 |
| Dimensi Pemecahan Masalah | | |
| 1. Kurang | 7 | 7,4 |
| 2. Sedang | 55 | 58,5 |
| 3. Baik | 32 | 34 |
| Dimensi Kebijakan | | |
| 1. Sedang | 62 | 66 |
| 2. Baik | 32 | 34 |

Analisis hubungan antara masing-masing mutu postnatal care di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang berdasarkan dimensi aspek fisik, dimensi reliabilitas, dimensi interaksi personal, dimensi pemecahan masalah, dan dimensi kebijakan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas

menggunakan uji chi square. Berdasarkan hasil penelitian diketahui nilai p value < 0,05 yang berarti terdapat hubungan antara mutu postnatal care terhadap tingkat kepuasan ibu nifas.

Tabel 3. Uji Statistik antara Mutu *Postnatal Care* dengan Kepuasan Ibu Nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang

| Variabel Bebas | Kepuasan Ibu Nifas | | | | | | P value |
|----------------------------|--------------------|------|------------|------|-------|------|---------|
| | Puas | | Tidak Puas | | Total | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Dimensi Aspek Fisik | | | | | | | |
| 1. Sedang | 41 | 43,6 | 20 | 21,3 | 61 | 64,9 | 0,003 |
| 2. Baik | 31 | 33 | 2 | 2,1 | 33 | 35,1 | |
| Dimensi Reliabilitas | | | | | | | |
| 1. Sedang | 45 | 47,9 | 21 | 22,3 | 66 | 70,2 | 0,003 |
| 2. Baik | 27 | 28,7 | 1 | 1,1 | 28 | 29,8 | |
| Dimensi Interaksi Personal | | | | | | | |
| 1. Kurang | 2 | 2,1 | 7 | 7,4 | 9 | 9,6 | 0,000 |
| 2. Sedang | 37 | 39,4 | 13 | 13,8 | 50 | 53,2 | |
| 3. Baik | 33 | 35,1 | 2 | 2,1 | 35 | 37,2 | |
| Dimensi Pemecahan Masalah | | | | | | | |
| 1. Kurang | 3 | 3,2 | 4 | 4,3 | 7 | 7,4 | 0,015 |
| 2. Sedang | 40 | 42,6 | 15 | 16 | 55 | 58,5 | |
| 3. Baik | 29 | 30,9 | 3 | 3,2 | 32 | 34 | |
| Dimensi Kebijakan | | | | | | | |
| 1. Sedang | 41 | 43,6 | 21 | 22,3 | 62 | 66 | 0,001 |
| 2. Baik | 31 | 33 | 1 | 1,1 | 32 | 34 | |

Dimensi Aspek Fisik

Aspek fisik dalam penelitian ini ditunjukkan dengan penampilan fisik fasilitas kesehatan yang menarik, alat-alat medis yang tersedia dengan lengkap, kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan, serta kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis dan non medis yang tersedia. Upaya penyedia layanan dalam menjaga lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan tetap bersih dan rapi sangat membantu dalam menciptakan kenyamanan pada pasien saat berkunjung (Chen, 2016). Aspek fisik menjadi salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Hidayanti (2016), pasien yang menilai aspek fisik dalam kategori baik mereka cenderung merasa puas dan akan loyal dibandingkan dengan pasien yang menilai aspek fisik dalam kategori buruk mereka akan cenderung merasa tidak puas dan tidak loyal.

Dalam penelitian ini menunjukkan

bahwa responden menilai aspek fisik Puskesmas Karangdoro Kota Semarang cukup baik dan merasa puas dengan kebersihan ruang tunggu dan ruang periksa pelayanan postnatal, serta kebersihan dan kerapian penampilan petugas kesehatan Puskesmas Karangdoro Kota Semarang. Petugas kesehatan Puskesmas Karangdoro Kota Semarang selalu memakai pakaian yang bersih dan rapi, sehingga menjadi nilai tambah dalam penilaian kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Burhanuddin (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Dan sesuai dengan penelitian Rezanda (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara aspek fisik terhadap kepuasan pasien. Aspek fisik yang meliputi fasilitas fisik yang memadai prasarana yang menunjang pelayanan, penampilan petugas yang menyenangkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

(Rismayanti et al., 2018).

Dimensi Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian ini ditunjukkan dengan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan waktu dan jadwal yang telah ditentukan, bidan memeriksa ibu nifas dengan hati-hati dan teliti, bidan memberikan pelayanan yang tepat, bidan memperhatikan kebutuhan dan keluhan ibu nifas, serta melakukan pencatatan pelayanan dengan akurat dan lengkap. Dalam penelitian Mohammadi-Sardo & Salehi (2019) menyatakan bahwa dimensi reliabilitas merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien setelah bukti fisik dan jaminan. Pasien melihat reliabilitas pelayanan dari kemampuan petugas kesehatan dalam memenuhi janji secara tepat dan terus menerus, menunjukkan minat dalam menyelesaikan masalah pasien, dan memberikan pasien laporan pemeriksaan yang lengkap.

Dimensi reliabilitas pelayanan postnatal di Puskesmas Karangdoro Semarang tergolong dalam kategori baik dan dapat memberikan rasa kepuasan pada responden. Dimensi reliabilitas suatu pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa puas pada pasien. Begitu sebaliknya, dimensi reliabilitas suatu pelayanan kurang baik dapat membuat pasien tidak puas.

Kecepatan pelayanan medis dan ketepatan data rekam medis menjadi isu penting dalam pemenuhan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Rahmawati, 2013). Pasien menginginkan pelayanan yang cepat saat membutuhkan perawatan. Menurut Witriasih (2012) dalam Hasyim & Laan (2017) menyebutkan bahwa tenaga kesehatan dituntut untuk dapat memberikan perhatian dan segera merespon setiap keluhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Burhanuddin (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi reliabilitas dengan kepuasan pasien. Dan sesuai dengan penelitian Rismayanti et al., (2018) yang menyatakan bahwa variabel reliabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel reliabilitas dalam penelitian tersebut meliputi pemberian informasi tindakan medis, pemeriksaan tepat sesuai kondisi pasien atau

prosedur yang berlaku, dan menepati janji dalam pelayanan kesehatan.

Dimensi Interaksi Personal

Dimensi interaksi personal postnatal care dalam penelitian ini ditunjukkan dengan pengetahuan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan pasien, rasa percaya pasien terhadap tenaga kesehatan, perhatian tenaga kesehatan kepada pasien, dan kesopanan tenaga kesehatan terhadap pasien. Menurut Mohammad (2015) dalam Battawi & Hafiz (2017) menyatakan bahwa ibu nifas akan puas jika hubungan interpersonal tenaga kesehatan baik. Hubungan interpersonal tersebut meliputi kesopanan, keramahan, dan kesabaran. Responden cenderung merasa puas dengan dimensi interaksi personal pelayanan postnatal ketika tenaga kesehatan bersikap ramah. Sebaliknya, responden cenderung tidak puas apabila tenaga kesehatan bersikap ketus dan tidak ramah.

Oikawa (2014) dalam Panth & Kafle (2018) kepuasan ibu nifas meningkat ketika mereka mendapat informasi yang lengkap dalam menghadapi masalah kesehatan terutama arahan, dukungan, dan pendampingan selama merawat bayi. Kepuasan pasien juga akan tercipta jika pemberi layanan kesehatan meningkatkan perhatian khusus kepada pasien dengan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien dan memahami kebutuhan pasien (Sudibyo, 2014). Responden yang merasa puas dengan dimensi interaksi personal menilai tenaga kesehatan pelayanan postnatal Puskesmas Karangdoro Semarang dapat memberikan penjelasan informasi kesehatan yang mudah mereka mengerti dan dapat menjawab semua pertanyaan yang mereka ajukan. Semua arahan dijelaskan secara detail dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh responden.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rezanda (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi interaksi personal terhadap kepuasan pasien. Penelitian Mirzaei et al. (2015) juga menyatakan bahwa tingkat kepuasan ibu nifas memiliki korelasi yang signifikan dengan kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Semakin baik dimensi interaksi personal dalam mutu pelayanan yang diberikan

oleh puskesmas, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Dimensi Pemecahan Masalah

Dalam penelitian ini dimensi pemecahan masalah ditunjukkan dengan kesediaan tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan ibu nifas, kecepatan respon tenaga kesehatan, kemampuan tenaga kesehatan dalam membantu mengatasi kesehatan ibu nifas. Dimensi pemecahan masalah melibatkan interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, secara spesifik berkaitan dengan penanganan masalah.

Responden merasa puas ketika tenaga kesehatan mendengarkan dan membantu responden dalam mengatasi keluhan mereka dengan baik. Sikap tenaga kesehatan yang cepat dalam merespon keluhan dapat membantu responden mengurangi rasa cemas mereka.

Menurut Mahfooz (2014) dalam penelitian Claudia & Japariato (2014) menyatakan bahwa dimensi pemecahan masalah memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan apabila petugas dapat membantu pelanggan menyelesaikan masalah pelanggan secara profesional. Kecepatan respon penyedia pelayanan dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh pasien sangat penting. Apabila keluhan pasien tidak segera direspon, maka rasa tidak puas terhadap penyedia pelayanan akan muncul (Eninurkhatun et al., 2017).

Maqsood et al. (2017) menyatakan dalam penelitiannya bahwa salah satu hal terpenting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan fokus terhadap masalah pasien dan menunjukkan minat untuk membantu menyelesaikan masalah pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rezanda (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi pemecahan masalah terhadap kepuasan pasien. Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan seharusnya dapat memperlakukan pasien dengan mau mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan menunjukkan sikap peduli kepada pasien (Piranti, 2019).

Dimensi Kebijakan

Dimensi kebijakan mencakup aspek-aspek mutu jasa pelayanan yang secara langsung

dipengaruhi kebijakan fasilitas kesehatan. Kebijakan fasilitas kesehatan mencerminkan tingkat responsif fasilitas kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Dimensi kebijakan dalam penelitian ini ditunjukkan dengan jam buka pelayanan nifas, fasilitas-fasilitas yang diberikan puskesmas, lokasi pelayanan kesehatan, dan prosedur pelayanan puskesmas. Menurut Arifin (2006) dalam penelitian Ummah & Supriyanto (2014) menyebutkan bahwa salah satu cara pengelola fasilitas kesehatan untuk memuaskan pelanggan yaitu dengan prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Selain itu kebijakan-kebijakan puskesmas yang lain juga berperan penting dalam peningkatan kepuasan pasien. Seperti ketepatan jam buka, kemudahan akses ke tempat pelayanan kesehatan, penyediaan ruang tunggu yang nyaman, dan lahan parkir yang memadai. Waktu tunggu, kemudahan akses menuju fasilitas pelayanan kesehatan dan jadwal buka memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan kesehatan (Zarei, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Chrismardani (2015) yang menyatakan bahwa variabel kebijakan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kebijakan pelayanan kesehatan dapat memperkuat aspek kualitas pelayanan. Dalam penelitian Hidayanti (2016) menyatakan bahwa dimensi kebijakan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kepuasan pada masa nifas merupakan perasaan ibu nifas setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapannya, dimana yang diharapkan sesuai maka ibu nifas merasa puas. Tingkat kepuasan dapat berdampak pada perilaku pasien selanjutnya yaitu loyalitas terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Gustina (2012) dalam Hidayanti (2016) menyatakan bahwa jika jasa pelayanan yang diterima oleh pasien belum memenuhi harapan, pasien tidak berminat lagi untuk memanfaatkan, sedangkan jika jasa pelayanan yang diterima pasien telah memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan menggunakan kembali.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di wilayah kerja Puskesmas

Karangdoro Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu postnatal care dimensi aspek fisik, dimensi reliabilitas, dimensi interaksi personal, dimensi pemecahan masalah, dan dimensi kebijakan dengan tingkat kepuasan ibu nifas.

Saran dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya yaitu dapat melakukan penelitian lebih dalam dengan menambahkan dimensi mutu pelayanan yang lain, seperti keselamatan pasien (patient safety), effectiveness, berpusat pada pasien (patient centeredness), efisiensi, dan keadilan (equity) dan melakukan wawancara mendalam dengan petugas pelayanan dan manajemen puskesmas untuk mengetahui lebih dalam pengembangan mutu pelayanan yang telah dilakukan oleh puskesmas.

Daftar Pustaka

- Battawi, J. A. A., & Hafiz, S. K. (2017). Evaluation of Postnatal Mother's Satisfaction with Nursing Care In El-Shatby Maternity University Hospital. *Journal of Nursing and Health Science*, 6(6), 69–80. <https://doi.org/10.9790/1959-0606026980>
- Berhe, A., Araya, T., Tesfay, K., Bayray, A., Etsay, N., Gidey, G., Weldemariam, S., & Berhe, K. (2017). Assessment of Quality of Postnatal Care Services Offered to Mothers in Hospitals , of Tigray Ethiopia 2016. 6(1), 11–19.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*, 12(1), 41–46.
- Chen, H., Li, M., Wang, J., Xue, C., Ding, T., Nong, X., Liu, Y., & Zhang, L. (2016). Factors Influencing Inpatients' Satisfaction with Hospitalization Service in Public Hospitals in Shanghai, People's Republic of China. *Dove Press Journal*, 10, 469–477.
- Chrisnardani, Y. (2015). Mengukur Loyalitas Pelanggan Melalui Retail Service Quality. *Jurnal Neo-Bis*, 9(2), 87–101.
- Claudia, S., & Japariato, E. (2014). Analisis Retail Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Supermarket Super Indo Merr Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 1–8.
- Dinkes Kota Semarang. (2019). Profil Kesehatan Kota Semarang 2018. Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
- Fitriani, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi.
- Hasyim, A. M., & Laan, R. (2017). Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Puskesmas. 2(3), 54–65.
- Hermanto, D. (2010). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. In Tesis. Universitas Diponegoro.
- Hidayanti, N. (2016). Penilaian Mutu Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Loyalitas Pasien Poli Umum di RS Aisyiyah Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Karyati. (2017). Hubungan Pelayanan Masa Nifas oleh Bidan dengan Kepuasan Ibu Nifas di Puskesmas Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan. *Politeknik Kesehatan Kendari*.
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. A. (2017). Effects of Hospital Service Quality on Patients Satisfaction and Behavioural Intention of Doctors and Nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6B), 556–567. <https://doi.org/10.21276/sjumps>
- Mirzaei, K., Ghadikolaee, S. O., Bazzaz, M. M., & Ziaee, M. (2015). Mother ' s satisfaction of postpartum care and its relationship with midwifery care at Urban Health Centers , Mashhad , Iran. *Md*.
- Mohammadi-Sardo, M., & Salehi, S. (2019). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model ; a Cross-sectional Study. *Advanced Journal of Emergency Medicine*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.22114/ajem.v0i0.107>
- Panth, A., & Kafle, P. (2018). Maternal Satisfaction on Delivery Service among Postnatal Mothers in a Government Hospital, Mid-Western Nepal. *Obstetrics and Gynecology International*, 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/4530161>
- Piranti, K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar.pdf. *The Indonesia Journal of Public Health*, 14(2), 160–173.
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Pustaka Baru Press.

- Rahmawati, A. F. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1, 132–139.
- Reinissa, A. (2017). Persepsi Ibu Nifas tentang Pelayanan Postnatal Care dengan Kunjungan Ulang. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 33–42.
- Rezanda, M. (2019). Pengaruh Aspek Fisik, Realibilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira). *IDEA: Jurnal Humaniora*, 2(1), 32–40.
- Rismayanti, Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME Journal of Management*, 1(2).
- Sudiby, A. R. (2014). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. Universitas Jember.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. ANDI Yogyakarta.
- Ummah, A. R., & Supriyanto, S. (2014). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 1–13.
- Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., & Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open Public Health Journal*, 11, 201–208. <https://doi.org/10.2174/1874944501811010201>
- Zarei, E. (2015). Service Quality of Hospital Outpatient Departments: Patients' Perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(8), 778–790. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2014-0097>