

## HUBUNGAN PELAKSANAAN ASUHAN SAYANG IBU DENGAN KEPUASAN PASIEN BERSALIN

Tanti Fitriyani<sup>1</sup>

STIKes Bina Cipta Husada Purwokerto

Jl. Pahlawan Tanjung Gang V No. 6 Telp 085713743391

Email [fitriyani.tanti@yahoo.co.id](mailto:fitriyani.tanti@yahoo.co.id)

### ABSTRAK

Dalam pelayanan kebidanan yang bermutu dan berkualitas dalam proses persalinan menciptakan perasaan yang aman dan nyaman bagi ibu sehingga menghasilkan kepuasan terhadap persalinan yang diinginkan ibu. Untuk menciptakan hal tersebut maka dilakukan asuhan-asuhan pada setiap kala persalinan dalam program Asuhan Persalinan Normal yang dilakukan melalui program asuhan sayang ibu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelaksanaan asuhan sayang ibu dengan kepuasan pasien bersalin. Jenis penelitian adalah metode *survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan uji *Chi Square*. Hasil penelitian sebagian besar pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan adalah dilaksanakan yaitu sebanyak 90,9%. Kepuasan pasien bersalin tentang pelaksanaan asuhan sayang ibu sebagian besar menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 77,3%. Dari analisa data didapatkan nilai  $\chi^2$  hitung ( $33,629$ ) >  $\chi^2$  tabel ( $5,991$ ),  $p$ -value: 0,000 sehingga didapatkan harga  $p>\alpha$ , yang artinya ada hubungan antara pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan dengan kepuasan pasien bersalin.

**Kata kunci:** Asuhan sayang ibu, proses persalinan, kepuasan pasien

### ABSTRACT

*In quality and quality midwifery services in the delivery process creates a safe and comfortable feeling for the mother so as to produce satisfaction with the delivery that the mother wants. To create this, care is carried out at every delivery in the Normal Childbirth Care program which is carried out through the maternal love care program. The purpose of this study was to determine the relationship between the implementation of maternal love and patient satisfaction. This type of research is an analytic survey method with a cross sectional approach. Collecting data using a questionnaire with the Chi Square test. The results of the study, most of the implementation of maternal love care in the delivery process was carried out as much as 90.9%. Most of the patients who gave birth were very satisfied with the implementation of maternal care, namely 77.3%. From the data analysis, it was found that the calculated  $\chi^2$  value ( $33.629$ ) >  $\chi^2$  table ( $5.991$ ),  $p$ -value: 0.000 so that the price  $p>\alpha$  was obtained, which means that there is a relationship between the implementation of maternal care during labor and patient satisfaction.*

**Keywords:** Mother's love care, childbirth process, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) adalah jumlah kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan dan nifas atau pengelolaannya tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan atau terjatuh di setiap 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2017). Berdasarkan Data Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2015 AKI di Indonesia mencapai 305 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup, angka kematian ibu di Indonesia masih tinggi sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup. Menurut data *World Health Organization* (WHO), di dunia pada tahun 2015 terdapat 216 kematian ibu / 100.000 kelahiran hidup atau diperkirakan jumlah kematian ibu adalah 303.000 kematian (UNICEF, 2017).

Dalam pelayanan kebidanan yang bermutu dan berkualitas dalam proses persalinan menciptakan perasaan yang aman dan nyaman bagi ibu sehingga menghasilkan kepuasan terhadap persalinan yang diinginkan ibu. Untuk menciptakan hal tersebut maka dilakukan asuhan-asuhan pada setiap kala persalinan dalam program Asuhan

Persalinan Normal yang dilakukan melalui program asuhan sayang ibu. Dalam Lima Benang Merah Asuhan Persalinan Normal yang penting dan saling terkait dalam asuhan persalinan bersih dan aman salah satunya yaitu Asuhan Sayang Ibu. Banyak hasil penelitian menunjukkan bahwa jika para ibu diperhatikan dan diberi dukungan selama persalinan, mereka akan mendapatkan rasa aman dan hasil yang lebih baik dan dapat mengurangi terjadinya persalinan dengan vakum, cunam, dan seksio sesaria dan persalinan berlangsung lebih cepat. Ketidakpuasan yang terjadi dalam proses asuhan sayang ibu dapat muncul akibat kinerja yang dilakukan dalam asuhan tidak sesuai dengan harapan ibu melahirkan. Ketidakpuasan ibu-ibu melahirkan saat proses persalinan dengan alasan penolong persalinan yang sudah terlatih tidak memperhatikan kebutuhan mereka. Tradisi maupun kebutuhan pribadi mengenai bagaimana keinginan mereka saat persalinan dan kelahiran bayi. Penyebab lain yaitu kurangnya utilitas atau pemanfaatan fasilitas kesehatan adalah peraturan yang rumit dan prosedur tidak bersahabat atau

manakutkan bagi para ibu (DEPKES RI, 2017 h: 10).

Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Novitasari, 2017. h: 16).

Begitu pula dengan pasien, apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pemilihannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, 4% yang mengadukan keluhannya, 96% sisanya pergi diam-diam dan 1% tidak pernah kembali lagi. Seorang pelanggan yang tidak puas akan menceritakan masalahnya kepada delapan sampai sepuluh temannya. Pelanggan ibarat pasien, jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan memberitahukan dua kali lebih berat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Novitasari, 2017. h: 16). Menurut Nursalam ada 5 klasifikasi kepuasan, yaitu sangat tidak puas

(STP) jika hasil pelayanan yang didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, tidak puas (TP) jika hasil pelayanan yang di dapatkan pasien belum memenuhi harapannya, cukup memuaskan jika hasil pelayanan yang didapatkan sudah sebagian memenuhi harapannya, mempuaskan (P) jika hasil pelayanan yang didapatkan pasien sudah memenuhi harapannya, sangat memuaskan (SP) jika hasil pelayanan yang didapatkan pasien melebihi harapannya.

Menurut Pusdiknas dalam (Marmi. 2017; h. 94), upaya penerapan asuhan sayang ibu selama proses persalinan antara lain memanggil ibu sesuai nama panggilan sehingga akan ada perasaan dekat dengan bidan, memberikan dukungan mental, memberikan rasa percaya diri kepada ibu, serta berusaha memberi rasa nyaman dan aman, menganjurkan suami dan keluarga untuk mendampingi ibu selama proses persalinan, menganjurkan ibu untuk makan dan minum saat tidak ada kontraksi, membantu ibu memulai pemberian ASI dalam waktu 1 jam pertama setelah kelahiran bayi dan menyiapkan rencana rujukan atau kolaborasi dengan dokter spesialis apabila terjadi kegawatdaruratan

kebidanan (Marmi, 2017. h: 95-96). Jika diterapkan dengan tepat, semua metode mutu pastilah menjamin bahwa layanan yang diberikan suatu organisasi adalah layanan yang bermutu dan *outcome* nya merupakan *outcome* yang bermutu (Al-Assaf, 2018. h: 1).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional*, yaitu dimana peneliti melakukan observasi atau pengukuran variabel sesaat. Populasinya adalah seluruh pasien bersalin pada bulan Januari 2019 di puskesmas Ayah sebanyak 44 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Asuhan Sayang Ibu Pada Proses Persalinan.

Tabel 1. Pelaksanaan Asuhan Sayang Ibu Pada Proses Persalinan.

No	Pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan	f	%
1.	Tidak dilaksanakan	4	9,1
2.	Dilaksanakan	40	90,9
	Jumlah	44	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan paling banyak dalam kategori dilaksanakan yaitu sebanyak 44 orang(90,9%), paling sedikit kategori tidak dilaksanakan yaitu sebanyak 4 orang (9,1%).

Ini menunjukkan bahwa asuhan sayang ibu pada proses persalinan di Puskesmas sebagian besar sudah dilaksanakan karena bidan dalam asuhan selalu setia mendampingi pasien saat persalinan, sabar dalam memimpin persalinan, memiliki fasilitas persalinan yang lengkap, komunikasi dengan pasien dalam penyampaian sangat mudah dipahami, singkat dan jelas, selalu memberi semangat dan motivasi bahwa pasien pasti bisa melahirkan normal, mengikuti kehendak pasien yang masih sesuai dengan standar asuhan, memberi pilihan kepada pasien posisi yang diinginkan untuk pengurangan rasa nyeri.

Hal ini sesuai dengan pendapat (Sulistyawati, 2017: 103), yang menyatakan bahwa penerapan asuhan sayang ibu termasuk diantaranya dukungan fisik dan psikologis, kebutuhan makanan dan cairan,

kebutuhan eliminasi, *positioning* dan aktivitas, serta pengurangan rasa nyeri. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Marmi, 2017:95-96), yang juga menyatakan bahwa penerapan asuhan sayang ibu termasuk diantaranya dukungan fisik dan psikologis, kebutuhan makanan dan cairan, kebutuhan eliminasi, *positioning* dan aktivitas, serta pengurangan rasa nyeri. Penerapan asuhan sayang ibu pada proses persalinan belum terlaksana semua (9,1%) berdasarkan informasi dari responden tidak dilaksanakannya penerapan asuhan tidak dilakukan bidan sepenuhnya sebagian dilakukan oleh mahasiswa, responden merasa tidak mendapat asuhan sepenuhnya sehingga menganggap asuhan tersebut tidak dilaksanakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Novitasari (2017) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang berupa asuhan sayang ibu dalam persalinan tersebut dapat menimbulkan kepuasan. Semakin kualitas pelayanan baik maka pasien akan merasa puas bahkan sangat puas dengan hasil penelitian  $p\ value = 2,169 > \alpha$ . Oleh karena itu, tenaga kesehatan diharapkan dapat selalu menerapkan asuhan sayang ibu.

## 2. Kepuasan Pasien Bersalin

Tabel 2. Kepuasan Pasien Bersalin

No	Kepuasan pasien	f	%
1.	Tidak puas	3	6.8
2.	Puas	7	15.9
3.	Sangat puas	34	77.3
	Jumlah	44	100.0
	Berdasarkan	table	2

menunjukkan bahwa pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan paling banyak dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 34 orang(77,3%), paling sedikit kategori tidak puas yaitu sebanyak 3 orang (6,8%).

Ini menunjukkan bahwa pasien bersalin di Puskesmas sebagian besar merasa sangat puas. Mayoritas responden menyatakan puas karena bidan menerapkan asuhan sayang ibu secara total. Bidan dengan sabar mengajarkan beberapa posisi bersalin, dalam memberi asuhan selalu menjelaskan asuhan yang akan diberikan dengan sangat baik dan mudah diterima pasien. Selain itu, bidan dalam memberikan asuhan persalinan selalu menemani dengan penuh sabar, menanggapi keluhan yang dirasakan pasien dengan baik, dalam memimpin

persalinan memberi motivasi dan dukungan pada pasien pasti dapat melahirkan dengan selamat, fasilitas dan prasarana sangat baik dan lengkap, dalam menolong persalinan sangat sabar dan cekatan.

Hasil penelitian di Puskesmas menyatakan ada beberapa pasien tidak puas, hal ini disebabkan karena beberapa pasien tidak kooperatif saat dilakukan asuhan yang diduga disebabkan karena pasien menganggap bidan kurang cepat dalam merespon keluhan dari pasien diantaranya dalam menghadapi rasa nyeri saat persalinan emosinya meledak-ledak sehingga saat bersalin menolak semua asuhan yang diberikan dan merasa dirinya seperti terpidana yang selalu salah dalam tindakan yang dilakukan dan merasa ingin segera anaknya lahir agar tidak merasakan kesakitan lagi. Dari keterangan tersebut kecepatan (*Responsiveness*) mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang dalam persalinan, hal ini dapat disebabkan oleh kesiapan pasien menghadapi persalinan dan

menganggap asuhan tidak dilaksanakan sehingga menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Nursalam yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas yang dilakukan.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Philip Kotler dalam Arief, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. (Arief, 2016: 174). Kepuasan pasien, menurut Kuncoro dkk, ditentukan oleh tiga faktor yaitu Input (*man, money, materials, method, machine*), Kualitas pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Novitasari (2017) yang menyatakan bahwa semakin baik penerapan asuhan sayang ibu

dalam persalinan maka semakin meningkat kepuasan pasien dalam menerima asuhan tersebut dan memunculkan keinginan pasien untuk kembali bersalin ditempat pelayanan tersebut. Kepuasan pasien yang muncul dikarenakan kualitas pelayanan yang baik berupa asuhan sayang ibu dan juga dipengaruhi dari hal lain diantaranya fasilitas yang baik, alat yang lengkap, metode yang

sesuai dengan standart serta harga pelayanan yang sesuai tingkat ekonomi pasien dengan hasil penelitian  $p\ value = 2,169 > \alpha$ .

Berdasarkan hal diatas kualitas pelayanan yang berupa asuhan sayang ibu dalam persalinan tersebut dapat menimbulkan kepuasan. Semakin kualitas pelayanan baik maka pasien akan merasa puas bahkan sangat puas.

### 3. Hubungan Antara Pelaksanaan Asuhan Sayang Ibu Pada Proses Persalinan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin.

Tabel 3 Hubungan Antara Pelaksanaan Asuhan Sayang Ibu Pada Proses Persalinan dengan Kepuasan Pasien Bersalin

Pelaksanaan asuhan sayang ibu	Tingkat Kepuasan Pasien							
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total	$X^2_{hitung} =$ 33,629 $X^2_{tabel} = 5,991$ Df = 2 P-value = 0,000
	F	%	F	%	f	%		
Dilaksanakan	0	0	6	13,6	34	77,3	40	90,9
Tidak dilaksanakan	3	6,8	1	2,3	0	0	4	9,1
Total	3	6,8	7	15,9	34	77,3	44	100

Berdasarkan table 3 menunjukkan bahwa pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan dengan kepuasan pasien bersalin di Puskesmas pada kategori dilaksanakan dan merasa sangat puas sebesar 34 orang (77,3%), pada kategori

dilaksanakan dan merasa puas sebanyak 6 orang (13,6%), pada kategori tidak dilaksanakan dan merasa puas sebanyak 1 orang (2,33%), sedangkan pada kategori tidak dilaksanakan dan merasa tidak puas sebanyak 3 orang (6,8%). Berdasarkan df = 2 dan

nilai  $X^2$  hitung (33,629) lebih besar dari nilai  $X^2$  tabel (5,991) dan nilai p value = 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  , maka Ho di tolak dan menerima Ha yaitu terdapat hubungan antara pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan dengan kepuasan pasien bersalin.

Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan mempengaruhi kepuasan pasien, semakin dilaksanakannya asuhan sayang ibu pada proses persalinan maka pasien akan semakin puas. Sebaliknya, tidak dilaksanakannya asuhan sayang ibu pada proses persalinan maka pasien akan merasa tidak puas. Meskipun ada yang tidak dilaksanakan namun merasa puas itu dikarenakan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bidan walaupun dia merasa bahwa asuhan sayang ibu tidak dilaksanakan secara penuh.

Tidak dilaksanakannya asuhan sayang ibu pada proses persalinan cenderung memunculkan risiko yang mengakibatkan kerugian pada pasien sehingga

menimbulkan rasa tidak puas. Jadi kesimpulannya sangat jelas bahwa semakin baik penerapan asuhan sayang ibu dalam persalinan maka semakin meningkat kepuasan pasien dalam menerima asuhan tersebut dan memunculkan keinginan pasien untuk kembali bersalin di tempat pelayanan tersebut. Kepuasan pasien yang muncul dikarenakan kualitas pelayanan yang baik berupa asuhan sayang ibu dan juga dipengaruhi dari hal lain yaitu diantaranya fasilitas yang baik, alat yang lengkap, metode yang sesuai dengan standar serta harga pelayanan yang sesuai dengan tingkat ekonomi pasien.

Hal sesuai dengan pernyataan (Sulistyawati, 2017: 103), bahwa asuhan sayang ibu merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik yang

telah ditetapkan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal (sangat memuaskan), sebaliknya bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Penerapan asuhan sayang ibu selama proses persalinan yang semakin baik akan meningkatkan harapan persalinan yang semakin baik dengan persalinan yang semakin lancar tanpa ada risiko yang berarti sehingga menimbulkan kepuasan dari pasien.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novitasari (2017), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara Hubungan penerapan asuhan sayang ibu pada persalinan kala I dan II dengan kepuasan pasien selama bulan Januari 2017 sampai bulan April di BPS Desa Gondang dan bertempat tinggal di Desa Gondang dengan hasil penelitian  $p\ value = 2,169 > \alpha..$

Oleh karena itu, tenaga kesehatan diharapkan lebih meningkatkan mutu layanan kesehatan khususnya pada proses persalinan salah satunya dengan selalu menerapkan asuhan sayang ibu pada proses persalinan karena pelaksanaan asuhan sayang ibu pada proses persalinan sangat mempengaruhi kepuasan pasien bersalin.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-assaf A.F. 2018. *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta :ECG

Anjaryani.2017.*Tesis*.

<http://core.ac.uk/download/file/s/379/11722783.pdf> diakses pada tanggal 07 Desember 2020 pukul 19.13 WIB

Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

DEPKES RI. 2018. *Asuhan Persalinan Normal & Inisiasi Menyusu Dini*. Jakarta: JNPK-KR

Desimawati,2016.*Skripsi://repository.unj.ac.id/bitstream/handle/123456789/3179/Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20%20092310101060.PDF?sequence=1*  
diakses pada tanggal 27 Desember 2020 pukul 20.00 WIB

- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. 2018. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017.* Diakses di [http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL\\_KES\\_PROVINSI\\_2017/13\\_Jateng\\_2017.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVINSI_2017/13_Jateng_2017.pdf) pada tanggal 11 Oktober 2020 Pukul 23.14 WIB.
- Fransiska Novitasari 2017. *KTI* <http://dokumen.tips/documents/hubungan-penerapan-asuhan-sayang-ibu-pada-persalinan-kala-i-dan-ii-dengan-kepuasan.html> diakses pada tanggal 07 Januari 2021 pukul 19.00 WIB
- Husein Umar. 2015. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kemenkes RI. 2017. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Control Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo
- Lailiyana, dkk. 2016. *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Persalinan*. Jakarta: EGC
- Machfoedz, Ircham. 2017. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta: Fitramaya
- Marmi. 2017. *Intranatal Care Asuhan Kebidanan Pada Persalinan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Murni, Sri. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas Pada Pelayanan Keluarga Berencana*
- Notoatmojo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Profil Kesehatan Ibu Dan Anak Puskesmas(2017)
- Purwanto. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanty. N. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Sari D Irine. 2017. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta: Nuha Medika
- Saryono. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Simatupang Erna J. 2018. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: ECG
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RD*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyawati. 2017. *Asuhan Kebidanan Pada Ibu Bersalin*. Jakarta: Salemba Medika