

## TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN BERDASARKAN UMUR, PARITAS, PENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN

Januar Dwi Christy\*

\*Akademi Kebidanan Griya Husada, Jl. Dukuh Pakis Baru II no.110 Surabaya

Email : admin@akbid-griyahusada.ac.id

### ABSTRAK

**Pendahuluan :** Secara sederhana kepuasan adalah suatu sikap yang berdasarkan persepsi mutu yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan hubungannya dengan harapannya. Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang diterapkan. Berdasarkan studi pendahuluan di RB Anugerah Surabaya pada tanggal 5 April 2018 didapatkan 4 orang kurang puas Terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin Terhadap pelayanan kebidanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* dengan teknik *accidental sampling* yang pengambilan sampelnya dilakukan pada individu yang mudah ditemui dengan populasi 72 ibu bersalin dengan menggunakan *kuesioner* sebagai *instrumen* penelitian. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian dari 72 ibu bersalin yang berkunjung di RB Anugerah Surabaya didapatkan 9,7 % merasa sangat puas terhadap pelayanan kebidanan, 87,5 % merasa puas terhadap pelayanan kebidanan dan 2,8 % merasa tidak puas terhadap pelayanan kebidanan **Diskusi:** Dengan melihat hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan ibu bersalin dapat dipengaruhi oleh pelayanan kebidanan yang diberikan. Oleh karena itu tenaga kesehatan harus memperhatikan kenyamanan, keramahan petugas dan biaya secara terus menerus dan berkesinambungan pada masyarakat khususnya ibu bersalin Terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu agar ibu bersalin dapat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan baik dari tempat bersalin, tanggapan petugas kesehatan dan kelayakan biaya yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi apabila ada kekurangan dalam pelayanan diharapkan ibu dapat memberikan saran bagi petugas kesehatan

**Kata kunci :** *Kepuasan, Ibu Bersalin, Pelayanan*

### PENDAHULUAN

Menurut Menteri Kesehatan, pada saat ini Angka Kematian Ibu telah menurun dari 390 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 1991 menjadi 228 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2007, demikian pula halnya dengan Angka Kematian Bayi yang telah menurun dari 68 per 1.000 kelahiran hidup pada tahun 1991 menjadi 34 per 1.000 kelahiran hidup pada tahun 2007.

Penurunan tersebut, menurut Menteri Kesehatan adalah sejalan dengan peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak. Cakupan kunjungan antenatal care menurut hasil Riset Kesehatan Dasar tahun 2010 telah mencapai 92,7 %, cakupan persalinan ditolong oleh tenaga kesehatan 82,2%, cakupan kunjungan neonatal pertama 71,4% ([www.kesehatanibu.depkes.go.id](http://www.kesehatanibu.depkes.go.id)).

Pola pikir manusia Indonesia dari tahun ketahun terus berkembang sejalan dengan pertumbuhan dan perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi yang dari hari ke hari semakin cepat sehubungan dengan derasnya era informasi.

Kemajuan tersebut menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan antara lain mahalnnya pelayanan medik. Selain itu terjadi pula perubahan tata nilai dalam masyarakat, yaitu masyarakat semakin kritis memandang masalah yang ada, termasuk menilai pelayanan yang diperolehnya.

Saat ini masyarakat acap kali merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan bahkan tidak menutup kemungkinan mengajukan tuntutan dimuka pengadilan. Apabila seorang bidan merugikan pasien dan dituntut oleh pasien tersebut akan merupakan berita yang menarik dan tersebar luas di masyarakat melalui media elektronik dan media massa lainnya (IBI, 2003).

Pelayanan kebidanan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan

keluarga dalam rangka tercapainya keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas.

Pelayanan kebidanan merupakan layanan yang diberikan oleh bidan sesuai dengan kewenangan yang diberikannya dengan maksud meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka tercapainya keluarga berkualitas, bahagia, dan sejahtera. (Sofyan, Mustika : 2006)

Mutu jasa pelayanan agak sulit diukur karena umumnya bersifat subyektif karena menyangkut kepuasan seseorang, bergantung pada persepsi, latar belakang, sosial, ekonomi, norma, pendidikan, budaya, bahkan kepribadian seseorang.

Bagi seorang pasien mutu yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramah tamahan, dan tarif pelayanan yang terjangkau. Perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan yang semakin maju telah membawa manfaat yang besar untuk terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal. (Djoko, Wiyono : 2008)

Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah diterapkan.

Di Rumah Bersalin Anugerah Surabaya merupakan salah satu rumah bersalin di Surabaya. Berdasarkan catatan mediknya pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 jumlah kunjungan ANC dan jumlah persalinan sebagai berikut :

**Tabel 1 Kunjungan ANC dan jumlah Persalinan Di RB Anugerah Surabaya Pada Tahun 2015-2017**

Tahun	Antenatal Care	Persalinan di RB	%
2009	894	459	51,34
2010	918	438	47,71
2011	904	427	47,23

Sumber : Data Rekam Medik RB Anugerah Surabaya pada Tahun 2015-2017

Dari data tersebut di atas, menunjukkan bahwa jumlah ibu bersalin yang dilayani di RB Anugerah Surabaya maupun persentase persalinan terhadap kunjungan ANC selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan dari tahun

2009-2010 sebesar 3,63 % dan pada tahun 2010-2011 sebesar 0,48 %.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang ibu bersalin tanggal 5 Februari 2018 yang mendapatkan pertolongan persalinan di RB Anugerah Surabaya, didapatkan ibu bersalin merasa sangat puas sebanyak 1 orang (10%), puas sebanyak 6 orang (60%), tidak puas sebanyak 2 orang (20%) dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang (10%) terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan, tetapi persentase pencapaian persalinan di BPS di tahun 2015 – 2017 mengalami penurunan, sehingga kemungkinan ibu bersalin tersebut mengalami tingkat kepuasan yang kurang. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan ada hal-hal tertentu yang belum dapat memenuhi harapan pelanggan atau klien, sehingga ibu bersalin kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi klien dalam menentukan tempat untuk bersalin diantaranya adalah lokasi, kebersihan, kenyamanan ruangan, peralatan ruangan dan biaya. Namun juga tidak menutup kemungkinan adanya faktor kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dampak ketidakpuasan/rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pelayanan pertolongan persalinan dapat menyebabkan terjadinya penurunan jumlah kunjungan atau pemanfaatan tempat bersalin, sehingga kemungkinan klien tidak kembali ke tempat pelayanan, bahkan akan melarang orang lain datang kepada bidan yang tidak memuaskan tersebut. Para pelanggan akan mencari produk jasa dari tempat-tempat yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik padanya (MSA, 2004).

Seperti halnya bahwa kepuasan merupakan bagian dari mutu pelayanan, maka melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen/klien dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus kepada kepuasan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian guna mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan kebidanan di RB Anugerah

Surabaya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang optimal.

### BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian menggunakan desain deskriptif. Lokasi yang digunakan untuk pelaksanaan RB Anugerah Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah Semua ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya pada bulan Maret 2018 dengan perkiraan persalinan sebanyak 70 ibu, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Non Probability sampling accidental sampling sehingga besar sampel sama dengan jumlah populasi. Variabel dari penelitian ini adalah karakteristik pasien (umur, paritas, pendidikan) dan kepuasan pasien. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui catatan kohort ibu hamil dan catatan persalinan di RB Anugerah Surabaya, dan melalui data primer yaitu melalui kuisisioner dengan pertanyaan tertutup untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan kebidanan. Data diolah dianalisis dengan dibuat master tabel frekuensi dan dibuat tabulasi silang kemudian dibuat simpulan.

**Tabel 2 Tabulasi Silang antara Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin berdasarkan umur di RB Anugerah Surabaya pada Bulan Maret 2018**

Umur	Tingkat Kepuasan								Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
< 20	3	42,8	7	11,4	0	0	0	0	10	100
20 – 35	4	57,2	49	80,3	2	100	0	0	57	100
>35	0	0	5	8,2	0	0	0	0	5	100
Jumlah	7	100	61	100	2	100	0	0	70	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Dari tabel 2 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas memiliki tingkat kepuasan terbanyak pada tidak puas dengan

**Tabel 3 Tabulasi Silang antara tingkat kepuasan ibu bersalin berdasarkan paritas di RB Anugerah Surabaya pada Bulan Maret 2018**

Paritas	Tingkat Kepuasan								Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Primipara	6	85,7	21	34,4	2	100	0	0	30	100
Multipara	1	14,3	30	49,2	0	0	0	0	32	100
Grandemultipara	0	0	10	16,4	0	0	0	0	10	100
Jumlah	7	100	61	100	2	100	0	0	70	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Dari tabel 3 di atas dapat disimpulkan mayoritas memiliki tingkat kepuasan terbanyak pada tidak puas dengan paritas

### HASIL

Data Distribusi Frekuensi Umur Ibu Bersalin di RB Anugerah Surabaya Pada Bulan Maret 2018 menyimpulkan bahwa mayoritas umur ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya adalah berusia 20-35 tahun sebanyak 55 orang (78,6%).

Data Distribusi frekuensi pendidikan Ibu Bersalin di RB Anugerah Surabaya Pada Bulan Maret 2018 menyimpulkan bahwa mayoritas pendidikan ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya adalah berpendidikan menengah (SMA) sebanyak 37 orang (52,8%).

Data Distribusi frekuensi tingkat kepuasan Ibu Bersalin di RB Anugerah Surabaya terhadap pelayanan kebidanan Pada Bulan Maret 2018 menyimpulkan bahwa mayoritas ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan kebidanan di RB Anugerah Surabaya sebanyak 61 orang (87,1%).

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dibuat tabulasi silang antara tingkat kepuasan ibu bersalin berdasarkan umur. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini

umur 20-35 tahun dibandingkan dengan umur < 20 tahun dan > 35 tahun.

primipara dibandingkan dengan paritas multipara dan grandemultipara.

**Tabel 4 Tabulasi Silang antara tingkat kepuasan ibu bersalin berdasarkan paritas di RB Anugerah Surabaya pada Bulan Maret 2018**

Pendidikan	Tingkat Kepuasan								Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Rendah	2	28,6	19	31,1	1	50	0	0	23	100
Menengah	4	57,1	34	55,7	0	0	0	0	39	100
Tinggi	1	14,3	8	13,1	1	50	0	0	10	100
Jumlah	7	100	61	100	2	100	0	0	70	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Dari tabel 4 di atas dapat disimpulkan mayoritas memiliki tingkat kepuasan terbanyak pada sangat puas dengan pendidikan

### PEMBAHASAN

Kepuasan adalah suatu sikap (*attitude*) yang berdasarkan persepsi mutu yang dirasakan pasien. Apakah pasien puas atau tidak, tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan harapannya (Wijono, 2008).

Kepuasan terhadap pelayanan kebidanan yang baik bias dikaitkan dengan keramahan petugas kesehatan, tempat pelayanan kesehatan yang nyaman dan bersih, dan tariff pelayanan yang terjangkau. Jika masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan di tempat pelayanan kesehatan, maka masyarakat dapat mencari tempat pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil penelitian yang berkunjung di RB Anugerah Surabaya adalah mayoritas ibu bersalin berumur 20-35 tahun sebanyak 55 orang (78,6%). Usia reproduksi yang aman untuk persalinan adalah 20-35 tahun (Wikjosastro H, 2005). Umur dapat menjelaskan bahwa ibu bersalin yang disiapkan untuk bereproduksi dimana organ-organ reproduksi sudah matang dan siap menerima kehamilan atau melahirkan anak.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas paritas ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya adalah multipara sebanyak 32 orang (45,7 %). Pengalaman masa lalu mempengaruhi seseorang dalam memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan yang diterimanya sekarang. Hal ini akibat dari membandingkan kinerja (hasil) yang pernah ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2006).

menengah sebanyak (57,1%) dibandingkan dengan pendidikan rendah dan tinggi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya adalah berpendidikan menengah (SMA) sebanyak 37 orang (52,8%). Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang sangat di perlukan untuk mengembangkan diri, semakin tinggi tingkat pendidikan semakin mudah menerima serta mengembangkan pengetahuan dan teknologi sedangkan semakin meningkatnya produktivitas maka kesejahteraan keluarga akan meningkat (Notoatmodjo, 2005).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan kebidanan di RB Anugerah Surabaya sebanyak 61 orang (87,1%). Menurut Wijono (2008), secara sederhana kepuasan adalah suatu sikap (*attitude*) yang berdasarkan persepsi mutu yang dirasakan pasien (pelanggan). Apakah pasien puas atau tidak, tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan harapan.

Dari hasil penelitian didapatkan ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya mayoritas memiliki tingkat kepuasan terbanyak yaitu sangat tidak puas dengan usia ibu 20-35 tahun sebanyak (100%) lebih banyak dibandingkan umur < 20 tahun dan umur > 35 tahun. Menurut Hurlock (1998) semakin cukup umur, tingkat kematangan seseorang akan lebih dewasa dan matang dalam berfikir. Orang yang lebih dewasa akan lebih percaya diri, hal ini sebagai akibat dari pengalamannya dan kematangan jiwanya. Jadi semakin tua usia ibu bersalin, maka semakin dewasa dalam berfikir khususnya dalam penilaian mengenai kepuasan yang telah didupatkannya. Di samping itu pengalaman yang dimiliki oleh ibu

bersalin akan lebih luas dibandingkan dengan ibu bersalin yang usianya masih terlalumuda, dalam hal ini dia lebih mudah menerima ide baru dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya.

Semakin cukup usia seseorang, semakin baik dalam berperilaku, sehingga dalam menerima sesuatu akan memberikan respon positif termasuk dalam hal menyatakan pendapat dan memberikan tanggapan atas apa yang telah didapatkannya, baik dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, tempat pelayanan kesehatan maupun efisiensi waktu yang sesuai dengan mutu dan kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan kebidanan yang sudah diterimanya.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya mayoritas memiliki tingkat kepuasan terbanyak pada tidak puas dengan paritas primiparadibandingkan dengan paritas multipara dan grande multipara. *Paritas* adalah keadaan seorang wanita sehubungan dengan kelahiran anak yang dapat hidup (Dorland, 2002).

Menurut Saifuddin, A. B (2002) jumlah anak yang banyak memerlukan persiapan baik secara mental maupun material. Kehamilan yang termasuk kategori "4 terlalu" diantaranya adalah terlalu sering hamil dan terlalu banyak anak. Hal ini selain akan mempengaruhi status kesehatan ibu dan anak juga mempengaruhi kesejahteraan keluarga. Demikian pula seorang ibu yang pernah melahirkan anak mempengaruhi kematangannya untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pada ibu bersalin yang belum mempunyai pengalaman mengenai suatu proses kinerja petugas kesehatan kemungkinan besar akan merasa tidak puas dengan pelayanan kebidanan yang diterimanya. Hal ini dapat disebabkan seorang ibu bersalin belum pernah mendapatkan pelayanan bersalin sebelumnya, sehingga jika pelayanan yang diterima kurang baik maka ibu akan merasa tidak puas, misalnya dalam hal petugas kesehatan kurang ramah, bidan kurang mendengarkan keluhan ibu bersalin, tempat bersalin yang tidak nyaman, kebersihan ruangan yang kurang, ataupun kebersihan kamar mandi yang kurang.

Berdasarkan penelitian didapatkan ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya mayoritas

memiliki tingkat kepuasan terbanyak pada sangat puas dengan pendidikan menengah sebanyak (57,1%) dibandingkan dengan pendidikan rendah dan tinggi. Menurut Notoatmodjo (2005) bahwa pendidikan adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, keluarga atau masyarakat, sehingga mempunyai pengaruh positif terhadap kehidupannya terutamaterhadap pemeliharaan dan peningkatan kesehatan. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pendidikan ibu, maka semakin baik pula pengetahuan yang dimiliki ibu tentang pelayanan kebidanan yang bias memberikan kepuasan kepada ibu bersalin. Karena pengetahuan yang baik akan menimbulkan perilaku baik yang diwujudkan dengan kunjungan ulang setelah ibu bersalin puas terhadap pelayanan kebidanan.

Komunikasi dalam pelayanan kebidanan dapat memberikan peranan penting untuk mengetahui apakah ibu bersalin merasakan puas atau tidak dalam pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Jika ibu bersalin merasa tidak puas tetapi ibu tersebut tidak mengatakan kepada petugas kesehatan dapat menjadikan tempat pelayanan kesehatan tidak bisa berkembang demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan khususnya ibu bersalin atau bahkan ibu bersalin tidak akan kembali ke tempat pelayanan tersebut untuk kunjungan ulang dan akan menceritakan rasa tidak puasnya tersebut kepada orang lain.

Hal ini membuktikan bahwa kepuasan yang didapat oleh ibu bersalin menjadi dasar sebuah tempat pelayanan kesehatan hal memperbaiki pelayanan dan menangani apayang menjadikan ibu tidak puas, sehingga apabila ibu bersalin merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan tidak akan berlanjut sampai pada akhirnya sepinya tempat pelayanan tersebut. Oleh karena itu perlu adanya komunikasi yang baik, keterbukaan ibu untuk mengemukakan pendapatnya, saran dari ibu dan masyarakat dalam hal pelayanan kebidanan yang telah diterima dan kepekaan petugas kesehatan dalam hal pelayanan yang telah diberikan. Informasi atau konseling dari petugas kesehatan kepada masyarakat khususnya ibu bersalin sangat penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, apabila ibu merasa tidak puas dan ibu tidak bisa mengkomunikasikan kepada pelayan

kesehatan maka akan menjadikan sepihya tempat pelayanan kesehatan dan semakin berkurangnya kunjungan ibu untuk bersalin.

Untuk mencapai kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan kebidanan yang diterimanya secara optimal dibutuhkan keramahan, kelengkapan informasi yang diberikan, petugas kesehatan yang tanggap terhadap keluhan ibu, dan fasilitas kebidanan yang bersih, dan nyaman. Oleh karena itu sangat diperlukan peran bidan sebagai tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kebidanan yang baik dan memuaskan terhadap masyarakat khususnya ibu bersalin di tempat pelayanan kebidanan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kebidanan

#### **SIMPULAN**

Mayoritas umur ibu bersalin yang mendapat pelayanan kebidanan berumur 20-35 tahun dan merasa puas terhadap pelayanan kebidanan.

Mayoritas paritas ibu bersalin yang mendapat pelayanan kebidanan adalah multipara dan merasa puas terhadap pelayanan kebidanan.

Mayoritas pendidikan ibu bersalin yang mendapat pelayanan kebidanan berpendidikan menengah dan merasa puas terhadap pelayanan kebidanan.

#### **SARAN**

Perlunya kesadaran pada masyarakat terhadap penilaian pelayanan kebidanan guna meningkatkan mutu dan kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan kepada ibu dalam hal ini ibu bersalin. Dan apabila ibu hamil tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, diharapkan ibu dapat memberikan saran pada tempat pelayanan tersebut agar dapat memperbaiki mutu pelayanan dan mutu tempat kesehatan. Dan apabila kepuasan itu tidak tercapai, diharapkan masyarakat dapat memberikan saran guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan.

Diharapkan Bidan sebagai tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan kepuasan pada ibu dalam hal ini ibu bersalin. Walaupun kepuasan dari ibu bersalin bersifat fleksibel, tetapi apabila petugas kesehatan tidak tanggap/peka akan keluhan ibu bersalin tidak menutup kemungkinan bahwa mutu tempat pelayanan kesehatan tersebut akan menurun. Salah satu

cara untuk menjaga mutu pelayanan kebidanan dengan cara berkomunikasi yang sopan, menjaga kenyamanan tempat praktek, dan melihat efisiensi waktu pelayanan yang diberikan. Tetapi perlu diperhatikan juga sebelum petugas kesehatan menanyakan tingkat kepuasan ibu bersalin, hendaknya perhatikan tingkat pendidikan, paritas dan pengetahuan klien sehingga segala pertanyaan tentang kepuasan ibu pas dan sesuai dengan tingkat penerimaannya. Sehingga klien akan lebih mudah menerima, mengerti dan akhirnya klien bisa menjawab segala pertanyaan mengenai kepuasan agar segala upaya yang dilakukan oleh petugas kesehatan bisa tepat sasaran dan bisa meningkatkan mutu pelayanan kebidanan.

Diharapkan bisa dijadikan masukan agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kebidanan terutama dalam hal kepuasan ibu bersalin terhadap petugas kesehatan yang melayani maupun kenyamanan tempat praktek dan juga tempat pelayanan dapat membuka kotak saarn yang dapat menampung keluhan/masukan agar dapat dijadikan referensi untuk pelayanan kebidanan yang dapat berpengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan kebidanan selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, 2003. *Etika Dan Kode Etik Kebidanan*, Jakarta :Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia.
- Anonim. 2008. *Asuhan Persalinan Normal dan Inisiasi Menyusui Dini*, Jakarta : JNPK-KR/POGI
- Anugerah, RB, (2008-2012), *Buku Kohort Ibu Tahun 2008-2012*, Surabaya
- Assauri, Sofjan 2003, *Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Usahawan*, Jakarta :Bidan, No. 01 Januari 2003
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bobak, Irene M., 2004, *Buku Ajar Keperawatan Maternitas, Edisi 4*, Jakarta, EGC
- Cunningham, F. Garry. 2005. *Obsetri williams*. Jakarta : EGC
- Depkes RI, 2011. *Menteri Kesehatan Mengharapkan Para*

- Bidan Sukseskan Jampersal. Kesehatan Ibu* [online]. 21 oktober. Tersedia di : <http://www.kesehatanibu.depkes.go.id/archives/277> [diakses tanggal 31 Maret 2018 jam 11:35 wib].
- Dorland, WA Newman, 2002. *Kamus Kedokteran Dorland* Edisi 29, Jakarta: EGC
- Hidayat, A. Asiz A. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan edisi 2*. Surabaya : Salemba Medika
- Manuaba, IBG, 2008. *Ilmu Kebidanan, Kandungan dan Keluarga Berencana dalam Praktek Bidan*. Jakarta : EGC
- Manuaba, IBG. 2010. *Ilmu Kebidanan, Kandungan dan Keluarga Berencana dalam Praktek Bidan*. Jakarta : EGC
- MSA, 2004, *Dengan Memberikan Pelayanan Berkualitas Akan Memberikan Pelayanan Prima*. Bidan. Edisi 60. Jakarta : IBI
- Mochtar, R. 1998. *Sinopsis Obstetri Jilid 1*, Jakarta : EGC
- Notoatmodjo, S, 2003, *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, 2010, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Surabaya : Salemba Medika
- Prawirohardjo, S, 2009. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sofyan, M. 2006. *Bidan Menyongsong Masa Depan*. Jakarta : PP IBI
- Suyantodan Ummi Salamah, 2009, *Riset Keperawatan dan Metode Penelitian*, Jogjakarta : Mitra Cendekia Press
- Varney, 2006. *Buku Ajar Asuhan Kebidanan*. Jakarta : EGC
- Nursalam, 2010. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Surabaya : Salemba Medika
- Soetjningsih. 1998. *Tumbuh Kembang Anak*. Jakarta : EGC
- Wiknjastro, H. 2006. *Ilmu Kebidanan: Perubahan Anatomi dan Fisiologi pada Kehamilan Cetakan IV*, Jakarta : YBP-SP
- Wiyono, D. 2008. *Manajemen Puskesmas – Kebijakan dan Strategi*, Surabaya : Duta Prima Airlangga.
- Wiknjastro, H. 2007. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : YB