

HUBUNGAN MUTU LAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN IBU NIFAS

Evi Diliانا Rospia¹, Dwi Kartika Cahyaningtyas², Pratiwi Cahya Skania³
Universitas Muhammadiyah Mataram^{1,2}
Stikes Salsabila Serang³
diliانا.evi@gmail.com

ABSTRACT

The Satisfaction Of Postpartum Mothers Is Influenced By Interactions With Health Service Providers During The Care Episode, The Surrounding Physical Environment, The Better The Quality Of Midwifery Services, The Higher The Satisfaction Of Postpartum Mothers. To Analyze The Relationship Between The Quality Of Midwifery Services And The Satisfaction Of Postpartum Mothers. This Research Uses Quantitative Research, With A Cross-Sectional Research Design Approach. The Population In The Study Was 45 Postpartum Mothers And The Sampling Technique Used Total Sampling. The Research Sample Will Fill Out A Questionnaire Regarding The Quality Of Midwifery Services And Satisfaction Of Postpartum Mothers, Then The Data That Has Been Collected Will Be Analyzed Using Chi-Square, To Analyze Whether There Is A Relationship Between The Quality Of Midwifery Services And The Satisfaction Of Postpartum Mothers. The Research Results Showed That The Characteristics Of The Majority Of Respondents Were Postpartum Mothers Aged 20-35 Years, Namely 34 Respondents (75.6%). The Majority Of Postpartum Mothers Had Moderate Education, 32 Respondents (71.1%). The Majority Of Postpartum Mothers Were Multiparous With 31 Respondents (68.9%). The Majority Of Postpartum Mothers Do Not Work, 35 Respondents (77.8%), The Average Quality Of Midwifery Services Is In The Good Category, 39 Respondents (86.7%), While The Majority Of Postpartum Mothers' Health Service Satisfaction Is In The Satisfied Category, 43 Respondents (95.6%). Bivariate Tests Showed That Responsiveness, Physical Evidence, Service Quality Assurance Were Related To Satisfaction With Maternal Health Services During The Postpartum Period, While Aspects Of Empathy, Reliability And Service Quality Were Not Related To Satisfaction With Postpartum Mothers.

Kata Kunci: *Postpartum Mothers, Satisfaction, Quality of Midwifery Services*

ABSTRAK

Kepuasan ibu nifas dipengaruhi oleh interaksi dengan penyedia layanan kesehatan selama episode perawatan, lingkungan fisik di sekitarnya, semakin baik mutu layanan kebidanan, maka kepuasan ibu nifas akan tinggi. Menganalisis hubungan mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas. Metode: penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan pendekatan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian sebanyak 45 ibu nifas dan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Sampel penelitian akan mengisi kuisioner terkait mutu layanan kebidanan dan kepuasan ibu nifas, selanjutnya data yang sudah dikumpulkan akan dianalisa menggunakan *chi-square*, untuk menganalisa apakah adanya hubungan mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas. Hasil penelitian didapatkan karakteristik responden mayoritas ibu nifas berumur 20-35 tahun yaitu sebanyak 34 responden (75,6%). Mayoritas Pendidikan pada ibu nifas berpendidikan Sedang Sebanyak 32 Responden (71,1%). Paritas pada ibu nifas mayoritas multipara sebanyak 31 responden (68,9%). Mayoritas ibu nifas tidak bekerja sebanyak 35 responden (77,8%), mutu layanan kebidanan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 39 responden (86,7%), sedangkan kepuasan pelayanan kesehatan ibu nifas mayoritas kategori puas sebanyak 43 responden (95,6%). Uji bivariat didapatkan daya tanggap, bukti fisik, jaminan Mutu Layanan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas, sedangkan aspek empati, keandalan dan mutu layanan tidak berhubungan dengan kepuasan ibu nifas.

Kata Kunci: *Ibu Nifas, Kepuasan, Mutu Layanan Kebidanan*

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) mendefinisikan kematian ibu merupakan kematian yang terjadi pada saat kehamilan atau dalam waktu 42 hari setelah persalinan (WHO, 2019). Pada Tahun 2017 Sekitar 295.000 perempuan meninggal selama dan setelah kehamilan dan persalinan (WHO, UNICEF, UNFPA, 2019), di Indonesia menurut survei demografi kesehatan Indonesia tahun 2017 angka kematian ibu sebesar 305/100.000 kelahiran hidup (Kementerian Kesehatan, 2018). Antara 20% dan 44% kematian ibu di rangkaian sumber daya rendah diperkirakan terjadi pada periode postpartum (Benova et al., 2019), penyebab kematian paling umum adalah perdarahan, eklampsia dan sepsis (Halim et al., 2014).

Upaya Penurunan AKI dan AKB berkaitan dengan pelayanan tenaga kesehatan dalam hal ini adalah bidan, oleh karena itu pelayanan kebidanan harus mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai standar yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang bersifat subjektif akan memengaruhi penerapan mutu pelayanan. Setiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian

terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (available), kewajaran pelayanan kesehatan (appropriate), kesinambungan pelayanan kesehatan (continue), penerimaan pelayanan kesehatan (acceptable), ketercapaian pelayanan kesehatan (accessible), keterjangkauan pelayanan kesehatan (affordable), efisiensi pelayanan kesehatan (efficient) dan mutu pelayanan kesehatan (quality) (Aswar, 2013).

Pelayanan Kebidanan salah satunya adalah pelayanan pada masa nifas. Masa nifas merupakan enam minggu pertama setelah kelahiran (Warren et al., 2014), masa nifas merupakan periode kritis dalam keberlangsungan hidup ibu dan bayi baru lahir, sebagian besar kematian ibu dan bayi baru lahir terjadi dalam 1 bulan pertama setelah persalinan (WHO, 2014). Perawatan kesehatan selama masa nifas sangat dibutuhkan oleh ibu dan bayi baru lahir agar dapat terhindar dari risiko kesakitan dan kematian (BKKBN, 2017).

Perawatan pascapersalinan yang diberikan kepada ibu nifas mencakup perawatan untuk ibu segera setelah melahirkan, kesejahteraan umum, pemeriksaan psikologis, dan dukungan, menyusui, dan kontrasepsi selama periode pascapersalinan (WHO, 2018), meskipun petugas kesehatan memberikan beberapa bentuk informasi kepada semua ibu yang melahirkan, informasi yang diterima ibu tentang potensi komplikasi umumnya tidak selalu konsisten atau berdasarkan bukti (Suplee et al., 2016).

WHO merekomendasikan bahwa setiap ibu dan bayi mendapatkan empat kunjungan yaitu pada hari pertama, hari ketiga, antara hari ketujuh dan keempat belas dan enam minggu pada masa nifas (WHO, 2018). Profil kesehatan Indonesia menyebutkan bahwa 87% ibu usia 15-49 tahun yang melahirkan hidup, mendapatkan pelayanan kesehatan masa nifas oleh tenaga kesehatan dalam 2 hari pertama setelah melahirkan (KF 1) (profil kesehatan Indonesia 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sagita & Septiyani, 2019) yang dinilai dari lima aspek kualitas pelayanan kesehatan yaitu hubungan bidan dengan pasien, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati & Nilakesuma, 2021) menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan layanan masa nifas. Kepuasan masa nifas adalah perasaan konsumen dalam hal ini ibu nifas setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki, dimana hasil yang diharapkan sesuai maka ibu nifas akan puas. Ibu nifas yang puas adalah ibu nifas yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Reinissa & Indrawati, 2017) menyatakan bahwa semakin baik persepsi responden terhadap mutu pelayanan postnatal care, maka minat kunjungan ulang layanan masa nifas cenderung lebih baik. Persepsi tersebut merupakan sarana prasarana seperti 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.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nazariah & Marianthi, 2016) menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan Dimensi reliability pada ibu nifas berada dalam kategori tidak puas sebanyak 31 responden (53,4%), hal ini disebabkan pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan pada ibu postpartum kurang.

Pemeriksaan hanya sekedar saja dan tidak dilakukan secara menyeluruh dan apabila ibu postpartum memerlukan bantuan maka perawat atau bidan tidak segera datang. Pada saat perawat atau bidan melaksanakan asuhan tidak memberikan pelayanan dengan baik tidak ramah pada saat pelayanan. Hasil penelitian yang berbeda oleh (Ndruru et al., 2019) menunjukkan dengan dimensi *reliability* sebesar 7,30%, pasien menyatakan puas

dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan pada masa nifas, kehandalan (*realibility*) merupakan kinerja yang baik. Petugas perlu menggunakan peralatan dan teknologi yang spesifik bukan abstrak untuk menghindari ketidaktahuan dan ketidakjelasan.

Menurut (Jabir, 2020) mengatakan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan ibu dan dukungan suami terhadap pemeriksaan kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul hubungan mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di wilayah kerja puskesmas Gangga Kabupaten Lombok Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 ibu nifas pada Februari-April Tahun 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* didapatkan sampel dalam penelitian sebanyak 45 ibu nifas.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, data primer didapatkan langsung dari responden yang mengisi kuesioner, sedangkan data sekunder didapatkan dari rekam medis dan PWS-KIA Puskesmas. Responden penelitian mengisi kuisoner terkait mutu layanan kebidanan dan kepuasan ibu nifas, selanjutnya data yang sudah dikumpulkan akan dianalisa menggunakan *chi-square*, untuk menganalisa apakah adanya hubungan mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dilakukan dengan menganalisa data primer yang telah diperoleh dari kuisoner yang disebar. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah ibu nifas sebanyak 45 responden. Secara lengkap analisis data dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Aspek Mutu Layanan Kebidanan

No	Mutu Layanan Kesehatan	F	%
1	Daya Tanggap	1	2.2
	Cukup	44	97.8
	Baik		
2	Empati	36	80
	Cukup	9	20
	Baik		
3	Bukti Fisik	33	73.3
	Cukup	12	26.7
	Baik		
4	Jaminan	4	8.9
	Cukup	41	91.1
	Baik		
5	Keandalan	5	11.1
	Cukup	40	88.9
	Baik		
Total		45	100

Tabel 1 menunjukkan mutu layanan kesehatan yang didapatkan ibu nifas yang terbagi menjadi 5 kategori yaitu daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan, dan keandalan. Dalam responden menyatakan mayoritas daya tanggap petugas kesehatan dalam kategori baik sebanyak 44 responden (97,8%).

Sedangkan mayoritas empati dalam kategori cukup sebanyak 36 responden (80%), sama halnya dengan Bukti fisik mayoritas dalam kategori cukup sebanyak 33 responden (73,3%). Pada jaminan mutu layanan kesehatan mayoritas kategori cukup sebanyak 91,1%). Sedangkan untuk keandalan mayoritas kategori baik sebanyak 40 responden (88,9%). Selanjutnya pada Uji Bivariate menganalisis hubungan aspek

mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu Nifas (Tabel 3).

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil dari aspek daya tanggap mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 43 responden (95,6%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori cukup terdapat 1 responden (2,2%) merasa cukup puas dan kategori baik 1 responden (2,2%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,000 < \text{tingkat signifikansi } \alpha=0,05 (p < \alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa adanya hubungan Daya Tanggap Mutu Layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Tabel 3 Hubungan Aspek Mutu Layanan Kebidanan Dengan Kepuasan Ibu Nifas

Daya Tanggap	Kepuasan Ibu Nifas						P Value
	Cukup Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Cukup	1	2,2	0	0	1	2,2	0,000
Baik	1	2,2	43	95,6	44	97,8	
Empati							
Cukup	1	2,2	35	77,8	36	80	0,278
Baik	1	2,2	8	17,8	9	20	
Bukti Fisik							
Cukup	0	0	33	73,3	33	73,3	0,016
Baik	2	4,4	10	22,2	12	26,7	
Jaminan							
Cukup	1	2,2	3	6,7	4	8,9	0,037
Baik	1	2,2	40	91,1	41	91,1	
Keandalan							
Cukup	0	0	5	11,1	5	11,1	0,609
Baik	2	4,4	38	84,4	40	88,9	
Mutu Layanan							
Cukup	0	0	6	13,3	6	13,3	0,570
Baik	2	4,4	37	82,2	39	86,7	

PEMBAHASAN

Aspek empati mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori cukup sebanyak 35 responden (77,8%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori cukup terdapat 1 responden (2,2%) merasa cukup puas dan kategori baik 1 responden (2,2%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,278 > tingkat\ signifikansi\ \alpha=0,05\ (p>\alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan Empati Mutu Layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Aspek bukti fisik mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori cukup sebanyak 33 responden (73,3%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori baik 2 responden (4,4%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,016 < tingkat\ signifikansi\ \alpha=0,05\ (p<\alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa adanya hubungan Bukti Fisik Mutu Layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Aspek jaminan mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 40 responden (91,1%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori cukup terdapat 1 responden (2,2%) merasa cukup puas dan kategori baik 1 responden (2,2%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,037 < tingkat\ signifikansi\ \alpha=0,05\ (p<\alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa adanya hubungan jaminan mutu layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Aspek keandalan mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 38 responden (84,4%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori baik 2 responden (4,4%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,609 > tingkat\ signifikansi\ \alpha=0,05\ (p>\alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa tidak

adanya hubungan Keandalan Mutu Layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Aspek mutu layanan yang diberikan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 37 responden (88,2%) dan ibu nifas merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan pada kategori baik 2 responden (2,2%) merasa cukup puas. Hasil pengujian didapatkan angka signifikansi pada uji chi-square $pvalue=0,570 > tingkat\ signifikansi\ \alpha=0,05\ (p>\alpha)$, Sehingga disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan Mutu Layanan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas.

Penelitian ini menganalisis lima aspek mutu layanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas, hasilnya didapatkan Daya Tanggap, bukti fisik, jaminan Mutu Layanan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas, sedangkan aspek empati, keandalan dan mutu layanan tidak berhubungan dengan kepuasan ibu nifas.

Mutu layanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila pasien merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, maka besar kemungkinan akan menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Dalam teori lain yang ditulis oleh Wilton disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi akhir dari respon pelanggan, yaitu kesesuaian yang telah dirasakan oleh pelanggan dengan harapan kinerja produk dapat dirasakan setelah pelanggan menggunakannya (Nurmawan, 2022).

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti berasumsi karena perbedaan hasil kepuasan yang didapatkan dari responden, Sebagian besar kuesioner didapatkan responden merasa puas sebanyak 43 responden dan 2 responden tidak puas. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan ibu berhubungan dengan mutu pelayanan nifas, sehingga diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi rumah sakit untuk

meningkatkan mutu pelayanan kebidanan pada pelayanan ibu nifas, petugas didalam pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop bagi petugas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (Sa'adah et al., 2023), penelitian lainnya menyebutkan ada hubungan antara mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit (Roni Iryadi, Ade Rahayu Prihartini, 2020), ada pengaruh mutu pelayanan kebidanan dari segi empati terhadap tingkat kepuasan ibu nifas, rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien dan memperbaiki pelayanan yang membuat pasien kurang puas (Harahap et al., 2020). Peningkatan jumlah staf sangat penting jika kita ingin memberikan standar perawatan pascanatal yang sangat baik. (Doherty et al., 2023).

Keandalan dan empati merupakan prediktor utama kepuasan ibu terhadap layanan persalinan dan pasca persalinan, kepuasan pasien harus dievaluasi secara berkala untuk menetapkan data dasar dan memberikan intervensi perawatan pascanatal yang disesuaikan dengan harapan ibu. Perlu adanya peningkatan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan empatik dan komunikasi penyedia layanan kesehatan guna meningkatkan hubungan antara staf dan perempuan (Al-Hussainy et al., 2022).

Kepuasan berhubungan dengan kualitas pelayanan kebidanan, kualitas pelayanan asuhan yang diberikan baik dari segi kualitas teknis, fungsional dan kenyamanan sehingga dapat memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien (Fauziah et al., 2018). Penyebab ketidakpuasan yang teridentifikasi meliputi: suasana ruang perawatan yang kumuh; waktu tunggu yang lama; biaya layanan yang mahal, tidak tersedianya obat-obatan dan fasilitas yang kurang memadai; komunikasi yang buruk dan pendekatan sikap yang buruk dari petugas kesehatan terhadap ibu, pasangan, dan keluarga klien; serta kekerasan verbal dan fisik oleh petugas Kesehatan (Esan et al., 2022).

Faktor individu dan profesional berhubungan dengan kualitas asuhan kebidanan, asuhan kebidanan yang berkualitas tinggi menurunkan angka kematian dan kesakitan ibu dan bayi, beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas perawatan kebidanan seperti mengubah sikap bidan terhadap perawatan, meningkatkan keterampilan mereka, meningkatkan pendidikan pasien, melakukan upaya untuk memastikan pemberian perawatan yang aman merupakan (Khakbazan et al., 2022). Memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan seperti mengutamakan keselamatan pasien, hal ini dapat dilihat dari pelayanan perawat yang efektif dan tepat waktu, pelayanan yang diberikan berpusat pada pasien, serta selalu bersikap adil kepada seluruh pasien (Fitriadi, 2023). Pihak berwenang dan pembuat kebijakan dapat menyiapkan wadah untuk mengembangkan perawatan kebidanan yang berkualitas tinggi dan terjangkau dengan mengandalkan berbagai strategi (Khosravi et al., 2022). Kualitas perawatan pada tahap awal memiliki dampak signifikan terhadap kualitas perawatan pada tahap perawatan persalinan selanjutnya. Dengan demikian, strategi harus dirancang dan diterapkan untuk mengatasi buruknya kualitas layanan.(Abebaw et al., 2024)

Penguatan layanan seperti meningkatkan langkah-langkah keselamatan dan keamanan bagi bidan yang memberikan layanan kesehatan seksual, reproduksi, ibu, bayi baru lahir, anak, dan remaja berbasis fasilitas dan masyarakat, khususnya di lingkungan konflik, keterlibatan masyarakat, Bidan memerlukan pelatihan, pendampingan, dan supervisi yang mendukung, jasa pelayanan, leadership, harus dilakukan secara bersamaan untuk meningkatkan perawatan kebidanan, diperlukan lebih banyak upaya untuk mengembangkan dan menerapkan intervensi yang efektif, dapat diterima, dan layak untuk meningkatkan layanan kebidanan berkualitas di semua negara (Homer et al., 2022). Strategi layanan yang berpusat pada ibu sangat penting bagi layanan kesehatan yang berusaha meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Jang et al., 2024).

PENUTUP

Dapat disimpulkan hasil penelitian didapatkan karakteristik responden mayoritas ibu nifas berumur 20-35 tahun yaitu sebanyak 34 responden (75,6%). Mayoritas Pendidikan pada ibu nifas berpendidikan Sedang Sebanyak 32 Responden (71,1%). Paritas pada ibu nifas mayoritas multipara sebanyak 31 responden (68,9%). Mayoritas ibu nifas tidak bekerja sebanyak 35 responden (77,8%), mutu layanan kebidanan rata-rata dalam kategori baik sebanyak 39 responden (86,7%), sedangkan kepuasan pelayanan kesehatan ibu nifas mayoritas kategori puas sebanyak 43 responden (95,6%). Uji bivariat didapatkan daya tanggap, bukti fisik, jaminan Mutu Layanan berhubungan dengan kepuasan pelayanan kesehatan ibu selama masa nifas, sedangkan aspek empati, keandalan dan mutu layanan tidak berhubungan dengan kepuasan ibu nifas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abebaw, W. A., Wolde, H. F., Tilahun, W. M., Gebreegziabher, Z. A., & Teshome, D. F. (2024). Quality of childbirth care and its determinants along the continuum of care among pregnant women who gave birth vaginally in Gondar town public health facility, Northwest Ethiopia, 2022: Generalised structural equation modelling. *BMJ Open*, *14*(4), e073199. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-073199>
- Al-Hussainy, R. H., Fouly, H., & Abou Hashish, E. A. (2022). *Gap Analysis: Quality and Women's Satisfaction Regarding Postnatal Care*. <https://doi.org/10.2174/18744346-v16-e2204280>
- Doherty, J., Coughlan, B., Lynch, S., Sheehy, L., Martin, C. H., Martin, C., Brosnan, M., Cronin, M., Barry, T., Calnan, A., Horton, S., Egan, S., & O'Brien, D. (2023). The importance of communication and involvement in decision-making: A study in Ireland exploring birth satisfaction using the Birth Satisfaction Scale-Revised (BSS-R). *European Journal of Midwifery*, *7*(June), 1–9. <https://doi.org/10.18332/ejm/162943>
- Esan, D. T., Sokan-Adeaga, A. A., & Rasaq, N. O. (2022). Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state. *Journal of Public Health Research*, *11*(4), 22799036221127572. <https://doi.org/10.1177/22799036221127572>
- Fauziah, N., Marfuah, D., & Nuswantoro, B. (2018). Pencapaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di RSUD Surakarta. *Jurnal Menara Medika*, *1*(1), 326189. <https://doi.org/10.31869/mm.v1i1.2055>
- Fitriadi, T. A. (2023). Analysis of the Quality of Midwifery Care For Mothers Giving Birth. *Jurnal Ilmiah Bidan*, *7*(2), Article 2. <https://doi.org/10.61720/jib.v7i2.434>
- Harahap, H., Sikumbang, S., & Manalu, F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSU Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, *3*, 130–139. <https://doi.org/10.33085/jkg.v3i3.4718>
- Homer, C. S., Turkmani, S., Wilson, A. N., Vogel, J. P., Shah, M. G., Fogstad, H., & Langlois, E. V. (2022). Enhancing quality midwifery care in humanitarian and fragile settings: A systematic review of interventions, support systems and enabling environments. *BMJ Global Health*, *7*(1), e006872. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2021-006872>
- Jang, S., Lee, S., & Sohn, A. (2024). Assessing Maternal Satisfaction: Patient-Centered Care, Hospital Environment, and Information-Seeking in Chanika Hospital in Tanzania. *Journal of Personalized Medicine*, *14*(5), Article 5. <https://doi.org/10.3390/jpm14050455>
- Khakbazan, Z., Ebadi, A., Geranmayeh, M., & Momenimovahed, Z. (2022). Factors in the Provision of High

- Quality Midwifery Care: A Qualitative Content Analysis. *Journal of Caring Sciences*, 12(1), 50–56. <https://doi.org/10.34172/jcs.2023.25576>
- Khosravi, S., Babaey, F., Abedi, P., Kalahroodi, Z. M., & Hajimirzaie, S. S. (2022). Strategies to improve the quality of midwifery care and developing midwife-centered care in Iran: Analyzing the attitudes of midwifery experts. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22(1), 40. <https://doi.org/10.1186/s12884-022-04379-7>
- Nurmawan, S. (2022). Factors Related to the Satisfaction Level of Pregnant Mothers in Antenatal Care Services Hutabayu Puskesmas, Simalungun Regency in 2022. *Science Midwifery*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i4.849>
- Roni Iryadi, Ade Rahayu Prihartini, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan*.
- Sa'adah, K., Suparjo, & S, F. R. (2023). Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Di Rumah Sakit Sebening Kasih Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Nifas. *Jurnal Ilmu Kebidanan Dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.52299/jks.v14i1.147>
- Walyani, E.S dan E. Purwoastuti. 2020. *Asuhan Kebidanan Persalinan dan Bayi Baru Lahir*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- World Health Organization 2018. *WHO recommendations on maternal and newborn care for a positive postnatal experience*. (2020). Retrieved February 24, 2025, from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240045989>