

Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017

Dewi Angraini¹, Joserizal Serudji², Syafrawati³

Abstrak

Angka Kematian Ibu (AKI) dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan persalinan di puskesmas. Puskesmas rawat inap Lubuk Buaya Padang termasuk penyumbang jumlah kematian ibu di kota Padang. **Tujuan:** Menentukan hubungan kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN) dengan loyalitas ibu bersalin. Kepuasan pasien sebagai *confounding variable* dan menganalisis kualitas pelayanan APN di Puskesmas Lubuk Buaya Padang tahun 2017. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *mixed method* (kuantitatif dan kualitatif). **Hasil:** Pada analisis bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan asuhan persalinan normal ($p = 0,004$) dan kepuasan ibu ($p = 0,001$) terhadap loyalitas ibu bersalin. Pada analisis multivariat diketahui kepuasan ibu yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan APN dalam mempengaruhi loyalitas ibu bersalin ($P=0,001$, $OR=8,867$). Pada aspek *input* ditemukan bahwa pemerataan penempatan petugas di klinik bersalin puskesmas masih perlu diperhatikan, kemudian diberikan tambahan tenaga bidan untuk mengoptimalkan pelayanan di klinik puskesmas, dan untuk sopir ambulans, tidak selalu ada pada saat dibutuhkan. Aspek perencanaan belum direalisasikan dalam bentuk dokumen. Pelaksanaan pelayanan, langkah-langkah APN tidak selalu semuanya dikerjakan. Pada pengawasan tidak ditemukan dokumentasi hasil pengawasan yang telah dilakukan oleh pihak puskesmas kepada petugas di klinik bersalin. **Simpulan:** Capaian ibu yang melakukan persalinan normal di puskesmas lebih rendah dibanding jumlah ibu yang melakukan pemeriksaan kehamilan.

Kata kunci: kualitas pelayanan APN, loyalitas pasien, kepuasan pasien

Abstract

Maternal mortality rate can describe how the quality of delivery care service is in public health centre. Lubuk Buaya Public Health Center is one of contributor to the mother's death in Padang city. **Objectives:** To determined the relationship of the quality of normal delivery care service on the patient loyalty and to analyzed the quality of normal delivery care service in Lubuk Buaya Padang's Public Health Center in 2017. **Methods:** This was a mixed method study (quantitative and qualitative's method). **Results:** There was a relationship between the quality of normal delivery care service ($p=0,004$) and mother's satisfaction ($p=0,001$) on the patient loyalty. Mother's satisfaction was more dominant than the quality of normal delivery care service by influencing the patient loyalty ($p=0,001$, $OR=8,867$). The distribution of placement of staff at the labor clinic's public health centre is still needs attentions. On the planning aspect, had not been realized in the form of documents, for the implementation of the service, normal delivery care's steps not always are done entirely. On the supervision, there was not documentation results of supervision that had been carried out by the public health centre's supervisor to the midwives who placed on the maternity clinic. **Conclusion:** The achievement of mothers who gave birth normally at the puskesmas was lower than the number of mothers undergoing antenatal care in the public health centre.

Keywords: quality of normal delivery care service, patient loyalty, patient satisfaction

Affiliasi penulis: 1. Prodi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang (FK Unand), 2. Bagian Obstetri-Ginekologi FK Unand, 3. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas Padang.

Korespondensi: Joserizal Serudji. Email: jserudji@yahoo.co.id, Telp: 085263110619

PENDAHULUAN

Kualitas asuhan persalinan normal merupakan pelayanan asuhan persalinan yang bersih dan aman di setiap tahapan persalinan dan dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan. Asuhan Persalinan Normal (APN) bertujuan untuk untuk menjaga kelangsungan hidup dan meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi.¹ Asuhan yang diberikan dengan intervensi minimal, tapi terintegrasi dan lengkap, akan tetapi adanya kematian ibu menggambarkan bahwa kualitas pelayanan asuhan persalinan normal masih belum optimal.²

Kualitas dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI). AKI secara global pada tahun 2015 yaitu 216 per 100.000. Sustainable Development Goals (SDGs) pada September 2015, menegaskan kembali bahwa penurunan kematian ibu dan bayi baru lahir secara global dijadikan sebagai prioritas dalam beberapa dekade mendatang. Walaupun kematian ibu secara global telah mengalami penurunan dari 246 per 100.000 (2010) menjadi 216 per 100.000 (2015) kelahiran hidup, hanya 9 dari 95 dari negara dengan tingkat kematian ibu melahirkan yang tinggi telah mencapai target yang ditetapkan sebelumnya dalam Millennium Development Goals (MDGs). Target SDGs berambisi untuk mengurangi angka kematian kurang dari 70 kematian per 100.000 kelahiran hidup dan mengurangi kematian bayi baru lahir kurang dari 12 kematian per 1000 kelahiran hidup.³

Berdasarkan data WHO secara global yaitu pada "Trends in Maternal Mortality 1990 to 2015", Maternal Mortality Rate (MMR/100.000 kelahiran hidup) di Indonesia masih cukup tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara di kawasan ASEAN. Terdapat 5 negara dengan AKI tertinggi di Wilayah ASEAN Pada tahun 2015 antara lain; Timor Leste berjumlah 215 per 100.000 kelahiran hidup, Laos 197 per 100.000 kelahiran hidup, Myanmar 178

per 100.000 kelahiran hidup, Kamboja 161 per 100.000 kelahiran hidup dan termasuk didalamnya Indonesia yaitu dengan AKI 126 per 100.000 kelahiran hidup.³

AKI di Indonesia pada tahun 2015 memang telah mengalami penurunan yaitu dari 359 (tahun 2012) menjadi 305 (tahun 2015) per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih belum mencapai target MDGs pada tahun 2015 tersebut. Angka Kematian Ibu di Indonesia ini kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan ibu yang belum memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan faktor determinan lainnya.⁴

AKI merupakan salah satu indikator yang peka terhadap kualitas pelayanan kesehatan (memiliki sensitifitas terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas). AKI dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan persalinan di puskesmas.⁵ Data kematian maternal per puskesmas kota Padang yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kota (DKK) Padang, terdapat kenaikan jumlah kematian ibu dari tahun 2014-2016. Pada tahun 2014 jumlah kematian ibu yaitu sebanyak 16 orang, pada tahun 2015 sebanyak 17 orang, dan pada tahun 2016 sebanyak 20 orang. Puskesmas rawat inap yang termasuk penyumbang jumlah kematian ibu antara lain; Puskesmas Padang Pasir sebanyak 1 orang, Puskesmas Bungus 1 orang, Puskesmas Pauh 1 orang, Puskesmas Air Dingin 1 orang dan Puskesmas Lubuk Buaya sebanyak 3 orang.⁶

Pelayanan ibu bersalin yang berkualitas dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Austin *et al* (2014) yang menyatakan bahwa perbaikan dalam banyak sistem atau proses dari dimensi kualitas akan membawa dampak pada kesehatan ibu dan bayi yang lebih baik, penurunan jumlah kematian, penyakit, disabilitas, ketidaknyamanan dan ketidakpuasan terhadap penyedia pelayanan.⁷

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan telah melakukan berbagai upaya dan strategi demi terbentuknya citra yang baik terhadap puskesmas seperti, memberikan fasilitas layanan dengan biaya yang relatif murah/gratis dan pelayanan

kesehatan bermutu tinggi khususnya bagi masyarakat menengah kebawah dan yang kurang mampu. Kualitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien akan mendatangkan loyalitas pasien. Pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan tersebut merupakan pelayanan/tindakan yang diberikan petugas disesuaikan dengan kondisi dan masalah yang dialami pasien selama proses pelayanan berlangsung (tepat sasaran). Dengan demikian, pasien akan puas dan mendatangkan loyalitas itu sendiri. Loyalitas pasien dapat dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing antara lembaga kesehatan pemerintah (puskesmas) dibanding dengan lembaga kesehatan yang diusahakan oleh pihak swasta.⁸

Loyalitas pasien untuk mendapatkan pelayanan di puskesmas dapat dilihat berdasarkan cakupan kunjungan ibu yang bersalin normal di puskesmas. Cakupan kunjungan ibu bersalin di puskesmas dibandingkan dengan jumlah sasaran ibu bersalin di wilayah kerja masing-masing puskesmas sehingga didapatkan persentase kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Kota Padang. Data yang didapat dari Registrasi Kunjungan Ibu bersalin Puskesmas 2016 dan Laporan Pemantauan Wilayah Setempat kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA) DKK Padang tahun 2016. Pada data tersebut diketahui bahwa persentase kunjungan ibu bersalin terhadap sasaran ibu bersalin pada puskesmas Nanggalo (3,62%) dan Lubuk Buaya (4,85%) lebih rendah jika dibandingkan dengan 7 puskesmas rawat inap lainnya di Kota Padang. Persentase kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Kota Padang tidak ada yang melebihi 21,20 % hal ini disebabkan karena ibu memilih untuk bersalin di rumah sakit atau pada Bidan Praktek Swasta.⁶

Kunjungan ibu yang bersalin di Puskesmas dapat dijadikan gambaran tentang baik atau tidaknya pelayanan yang telah didapatkan oleh ibu saat bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Margaret *et al* (2016) di lima negara Afrika dimana pada hasil penelitiannya diketahui bahwa ada lebih dari 40 % kelahiran di fasilitas pelayanan kesehatan pada lima negara sub-Sahara Africa berlangsung pada fasilitas pelayanan

primer (fasilitas pelayanan tanpa adanya fasilitas *caesarean section*), dimana terdapat skor rendah pada kualitas dasar pelayanan maternal. Kualitas lebih tinggi hanya terdapat pada fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas *caesarean section* sehingga meningkatkan jumlah persalinan lebih dari 500 per tahun. Sistem kesehatan pada negara dengan pendapatan rendah memerlukan peningkatan dan berpotensi diorganisasi kembali untuk memenuhi kewajiban negara tersebut dalam menyediakan layanan persalinan yang aman dan efektif kepada ibu dan bayi yang baru lahir.⁹

Ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas di puskesmas akan merasakan kepuasan tersendiri dan tidak akan ragu untuk kembali mendapatkan pelayanan di puskesmas tersebut. Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, penilaian subyektif tersebut dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis saat itu dan pengaruh lingkungan pasien saat itu.¹⁰ Pengukuran kepuasan pasien sangat berguna untuk dilakukan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang membutuhkan perbaikan.¹¹

Kepuasan pasien dianggap sebagai komponen penting dalam pelayanan kesehatan dan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan.¹² Kepuasan pasien selain merupakan indikator untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2016), menyatakan bahwa kepuasan pasien memberikan dampak pada loyalitas pasien di klinik primer dr. M. Suherman di Universitas Jember. Kepuasan yang dirasakan pasien pada klinik primer tersebut mampu membuat pasien mau mendapatkan perawatan pada klinik primer dr. M. Suherman Jember.¹³

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan asuhan persalinan normal (APN) terhadap loyalitas ibu bersalin dengan kepuasan pasien sebagai *confounding variable*. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan

asuhan persalinan normal (APN) di puskesmas Lubuk Buaya Padang tahun 2017.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *mixed method*, penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan kualitatif dengan menggunakan menggunakan teknik triangulasi data yaitu dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, telaah dokumen dan observasi.¹⁴

Pada penelitian kuantitatif, populasi pada penelitian ini adalah semua ibu yang pernah bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang berdasarkan data kunjungan ibu bersalin mulai bulan Januari 2016-Desember 2016 yaitu sebanyak 99 orang ibu. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, diketahui besaran sampel pada penelitian kuantitatif ini didapatkan sebanyak 54 orang ibu. Data pada penelitian kuantitatif diperoleh dari data primer melalui wawancara secara langsung kepada responden dengan menggunakan kusioner dan juga menggunakan data sekunder yang berasal dari registrasi kunjungan ibu bersalin di puskesmas yang dikumpulkan dari Puskesmas Lubuk Buaya Padang tahun 2017. Model analisis data yang dilakukan yaitu analisis *univariate*, *bivariate*, dan *multivariate*. Hasil pengolahan data tersebut ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan disertai interpretasi.

Pada penelitian kualitatif, penentuan informan dalam penelitian ditentukan secara *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan informan penelitian berdasarkan pertimbangan peneliti sendiri yang mana, sebelumnya telah diidentifikasi berdasarkan karakteristik populasi secara keseluruhan.

Pemilihan informan dilakukan berdasarkan prinsip berikut:

1. Kesesuaian (*appropriate*) dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian.
2. Kecukupan (*adequacy*) jumlah informan dianggap cukup jika data yang didapat telah menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan

informan terkait penelitian, sedangkan untuk data sekunder didapatkan dari telaah dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian, seperti kebijakan asuhan persalinan normal dan pedoman teknis pelayanan asuhan persalinan normal. Data pada penelitian kualitatif tersebut dikumpulkan dengan menggunakan beberapa metode yaitu wawancara mendalam, telaah dokumen, dan teknik observasi. Teknik pengolahan data dan analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verifikasi*.

HASIL

Distribusi Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN), Loyalitas Ibu Bersalin dan Kepuasan pasien

Responden dalam penelitian ini adalah 54 orang ibu bersalin di puskesmas Lubuk Buaya Padang. Distribusi frekuensi dari setiap variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN), loyalitas ibu bersalin dan kepuasan pasien.

Variabel	n	%
Kualitas Pelayanan APN :		
Baik	10	18,52
Cukup Baik	29	53,70
Kurang Baik	15	27,78
Kepuasan Pasien :		
Puas	32	59,26
Tidak Puas	22	40,74
Loyalitas Pasien :		
Loyal	29	53,7
Tidak Loyal	25	46,3
Jumlah Sampel	54	100

Pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan kategori kualitas pelayanan APN cukup baik yaitu sebanyak 29 orang (53,7%). Sebagian kecil responden dengan kategori kualitas pelayanan APN yang buruk yaitu sebanyak 15 orang (27,78%). Pada tabel tersebut juga dapat diketahui pada variabel kepuasan pasien, kurang dari separuh responden yaitu sebanyak 22 orang ibu (40,74%) dengan kategori tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Selain itu, bahwa kurang dari

separuh responden yaitu sebanyak 25 orang ibu (46,3%) dengan kategori tidak loyal bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang.

Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN) dengan Loyalitas Ibu Bersalin

Hubungan kualitas pelayanan asuhan persalinan normal ibu bersalin dengan loyalitas ibu bersalin dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (APN) dengan loyalitas ibu bersalin

Kualitas Pelayanan APN	Loyalitas Ibu Bersalin				n	%	p
	Loyal		Tidak Loyal				
	f	%	f	%			
Baik	8	80	2	20	10		
Cukup	17	58,6	12	41,4	29		
Baik					100	0,024	
Kurang	4	26,7	11	73,7	15		
Baik							

Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa ibu dengan kategori tidak loyal sebagian besar terdapat pada kualitas pelayanan APN kategori cukup baik (41,4%) dan kurang baik (73,3%). Hasil uji statistik di dapatkan $p = 0,024$ ($<0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan APN dengan loyalitas ibu bersalin.

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Ibu Bersalin

Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas ibu bersalin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas ibu bersalin

Kepuasan Pasien	Loyalitas Ibu Bersalin				n	p
	Loyal		Tidak Loyal			
	f	%	f	%		
Puas	22	68,8	10	31,2	32	
Tidak Puas	7	31,8	15	68,2	22	0,017

Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa ibu dengan kategori tidak loyal sebagian besar terdapat pada ibu yang tidak puas yaitu sebanyak 15 orang ibu (68,2%). Hasil uji statistik didapatkan $p = 0,017$ ($p <$

$0,05$) yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan ibu bersalin dengan loyalitas ibu bersalin.

Hasil Uji Analisis Multivariat

Hasil uji analisis multivariat, tahap pertama pada uji regresi logistic binary ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji tahap 1 regresi logistic binary (step 0)

Variabel	Score	df	Sig.
Kualitas Pelayanan APN	7,473	2	,024
Kepuasan pasien	7,152	1	,007
Overall Statistic	8,684	2	,001

Setelah didapatkan hasil pada Tabel 4, tahapan selanjutnya yaitu Block 1 dengan Metode Backward Stepwise (Likelihood Ratio), pada uji regresi didapatkan hasil uji seperti pada Tabel 5 berikut ini^{1,5}

Tabel 5. Hasil uji regresi binary metode backward LR

Step	Variabel	B	S.E	Wald	df	Sig. / P	Exp (B)
Step 1	Kualitas Pelayanan APN			1,709	2	,426	
	Kepuasan Ibu	-,875	,786	1,241	1	,265	,417
	Constant	1,386	,791	3,075	1	,080	4000
Step 2	Kepuasan Ibu	-1,551	,596	6,773	1	,009	,212
	Constant	,788	,381	4,274	1	,039	2.200

Berdasarkan hasil uji multivariate pada Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan ibu yang lebih dominan mempengaruhi loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang tahun 2017.

Temuan Hasil Penelitian kualitatif

Pada aspek *input*, tenaga kesehatan khususnya yang bertugas di klinik bersalin puskesmas hanya satu orang yang telah mengikuti pelatihan Pelayanan Obstetri Neonatus Essensial Dasar (PONED) dan pelatihan APN. Ketersediaan SDM bidan di klinik bersalin puskesmas masih memerlukan

penambahan tenaga karena pelayanan di klinik bersalin digabung dengan pelayanan IGD. Sarana dan prasarana, sopir ambulans terkadang tidak berada di tempat pada saat dibutuhkan sehingga dapat memperlambat dalam merujuk pasien.

Pada aspek proses, perencanaan peningkatan pelayanan asuhan persalinan normal tidak direalisasikan dalam bentuk dokumen perencanaan kegiatan, sehingga petugas tidak memiliki target untuk meningkatkan kunjungan ibu bersalin di puskesmas. Pada pelaksanaan pelayanan asuhan persalinan normal sudah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan. Terkadang ada kondisi yang menyebabkan tidak semua dari ke-58 langkah APN dilakukan seluruhnya. Pengawasan pelaksanaan pelayanan asuhan persalinan normal tidak ditemukan dokumentasi hasil pengawasan yang telah dilakukan tersebut.

Pada aspek output terlihat dari perbandingan antara jumlah ibu yang bersalin normal di puskesmas 99 orang ibu (5,01%) dengan jumlah ibu yang melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) di puskesmas (K1=1976 orang ibu), jumlah ibu yang bersalin tersebut jauh lebih rendah dibandingkan dengan ibu yang memeriksakan kehamilannya.

PEMBAHASAN

Pada penelitian kuantitatif, diketahui bahwa pada analisis univariat seberapa besar ibu yang pernah bersalin di puskesmas memilih kategori pelayanan asuhan persalinan normal pada kategori pelayanan yang cukup baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heru Santosa di Puskesmas Binjai Sumatera Utara (2015). Pada penelitian yang dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binjai Sumatera Utara, didapatkan skor kualitas pelayanan 3,77. Skor pelayanan puskesmas tersebut menilai semua dimensi kualitas pelayanan, yang mana dari setiap dimensi menunjukkan skornya yang relatif cukup tinggi atau bagus.¹⁶

Pada hasil analisis bivariat, kualitas pelayanan asuhan persalinan normal dan kepuasan pasien berpengaruh kepada loyalitas pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fattah

tahun 2016 di rumah sakit Ibu dan Anak Siti Khadijah Makasar tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap.¹⁷ Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut dengan $p < 0,05$ (Fattah, 2016) dan penelitian yang dilakukan oleh Mortazavi *et al* tahun 2009 di Iran hasil temuannya menyatakan bahwa "Kepuasan pasien sebagian besar dipengaruhi oleh perawatan, makanan, ruangan pasien serta penerimaan dan pelayanan administrasi. Kepuasan dan loyalitas pasien secara keseluruhan berkorelasi positif, sehingga dengan meningkatkan satu unit kepuasan pasien, maka dapat meningkatkan loyalitas pasien sebesar 54% hingga 77%".¹⁸

Hasil analisis multivariat pada penelitian ini diketahui bahwa antara variabel independen (kualitas pelayanan asuhan persalinan normal) dan *confounding variable* (kepuasan pasien), justru *confounding variable* yang lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien/ibu. Hal ini dapat disebabkan karena, kepuasan pasien merupakan salah satu faktor pembentuk dari loyalitas pasien. Apabila pasien puas (dalam hal ini ibu bersalin) terhadap pelayanan persalinan yang didapatkannya selama di puskesmas maka, semakin tinggi pula kemungkinan ibu tersebut untuk loyal dan kembali bersalin di puskesmas yang sama.

Penyebab kualitas pelayanan asuhan persalinan normal tidak menjadi variabel yang lebih dominan dalam mempengaruhi loyalitas dapat disebabkan karena terbentuknya loyalitas pasien tidak hanya tergantung kepada bagaimana kualitas pelayanan di puskesmas saja, akan tetapi masih ada faktor lain yang dapat menimbulkan loyalitas pasien dalam menentukan dimana si ibu akan mendapatkan pelayanan kesehatan/bersalin, misalnya Ibu sudah merasa bahwa pelayanan di puskesmas sudah baik, akan tetapi beberapa ibu dengan pendidikan yang lebih tinggi/dengan kemampuan ekonomi menengah ke atas tentunya lebih banyak memilih bersalin ke rumah sakit dengan fasilitas yang lebih lengkap dan banyak terdapat dokter SpOG dari pada ke puskesmas. Faktor lain yang dapat mempengaruhi

loyalitas ibu dalam memilih tempat untuk bersalin selain di puskesmas yaitu karena adanya dukungan keluarga. Pada saat pengambilan keputusan terkait kesehatan ibu hamil ataupun ibu bersalin, hal ini tidak lepas dari dukungan atau keterlibatan keluarga si ibu untuk menentukan dimana dia akan bersalin. Sehingga keputusan ibu dapat terpengaruh karena rekomendasi tempat bersalin dari keluarga, pengalaman masa lalu saudara/keluarga pada saat memilih tempat persalinan yang dirasa berkualitas, dan saran dari anggota keluarga/kerabat.

Penjelasan mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas juga didukung oleh beberapa penelitian antara lain penelitian yang dilakukan oleh Gita Sekar Prihanti *et al* (2017) yang mana didapatkan hasil penelitian bahwa dari beberapa faktor (antara lain pendidikan, pekerjaan, tingkat ekonomi, jarak tempat bersalin dan rumah ibu), yang mempunyai hubungan bermakna dalam mempengaruhi pemilihan tempat bersalin ibu yaitu faktor pendidikan ibu ($p=0,000$), pekerjaan ($p=0,002$), ekonomi ($0,000$), dan umur ibu ($0,011$).¹⁹ Penelitian yang dilakukan oleh Nurhapipa (2015) didapatkan hasil bahwa sikap ($p=0,011$), keterjangkauan ($p=0,001$) dan dukungan keluarga ($p=0,042$) memiliki hubungan bermakna dengan pemilihan tempat dimana ibu akan bersalin.²⁰

Pada penelitian kualitatif, aspek input diketahui bahwa pada SDM atau untuk tenaga kesehatan yang bertugas di klinik bersalin Puskesmas Lubuk Buaya Padang, hanya 1 orang dari 12 petugas yang telah mengikuti pelatihan PONED dan dari 6 orang bidan, 1 orang bidan yang telah mengikuti pelatihan APN. Hal ini disebabkan karena petugas yang akan mengikuti pelatihan PONED, tergantung dari siapa yang ditunjuk oleh dinas kesehatan. Pada pelatihan APN berdasarkan wawancara dengan ketua IBI ranting setempat, pelatihan APN lebih ditekankan kepada bidan yang ingin membuka praktek / memperpanjang masa praktek, dan untuk bidan yang sedang mencari pekerjaan saja. Selain itu, untuk pemerataan petugas yang ditempatkan di klinik bersalin Puskesmas Lubuk Buaya Padang masih perlu diperhatikan, mengingat pelayanan IGD dan Klinik Bersalin digabung oleh pihak puskesmas maka dengan jumlah 12 orang petugas yang ditugaskan di ruangan tersebut masih

belum efektif untuk menangani pelayanan di IGD dan Klinik Bersalin sekaligus.

Pada aspek sarana dan prasarana, yang masih perlu diperhatikan yaitu ketersediaan sopir ambulans yang tidak selalu siap pada saat diperlukan, sehingga hal ini dapat memperlambat dalam merujuk pasien. Pihak puskesmas diharapkan dapat lebih memperhatikan siapa yang bertanggung jawab untuk menjadi sopir pada saat merujuk pasien dan mengingatkan sopir tersebut apabila berhalangan/ tidak ada ditempat agar dapat menghubungi pihak puskesmas dan mencari penganti sopir sementara.

Aspek proses, diketahui bahwa untuk perencanaan peningkatan kualitas pelayanan persalinan normal di klinik bersalin Puskesmas Lubuk Buaya Padang belum direalisasikan dalam bentuk dokumen seperti berupa *Planning of Action* (POA), Rencana Usulan Kegiatan ataupun berupa Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK), sehingga bidan yang bertugas merasa tidak mempunyai target yang harus dicapai dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan, puskesmas tidak ditargetkan berapa harus menolong persalinan oleh dinas kesehatan, karena target yang telah ditetapkan oleh dinas kesehatan berupa Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM tersebut lebih menekankan bahwa persalinan harus dilakukan di fasilitas kesehatan dan ditolong oleh tenaga kesehatan (tidak dibunyikan harus bersalin di puskesmas saja).

Pelaksanaan pelayanan asuhan persalinan normal di puskesmas Lubuk Buaya padang, untuk bidan yang bertugas tidak selalu melakukan semua langkah-langkah APN dari ke 58 langkah yang APN tersebut. Hal ini disebabkan karena pelayanan di ruang IGD dan Klinik Bersalin Puskesmas dilakukan pada saat bersamaan dan oleh petugas yang sama, sehingga beban kerja bidan menjadi bertambah selain menolong persalinan, bidan juga harus bertanggung jawab terhadap pasien yang ada di IGD. Selain itu, pelayanan diberikan kepada pasien disesuaikan dengan kondisi pasien pada saat datang pertama kali, apabila butuh tindakan segera/cepat, langkah-langkah yang terlewat tersebut sebagai bentuk mengefisienkan waktu dalam menolong ibu bersalin sehingga si ibu dapat penanganan segera. Meskipun demikian,

apabila pada saat ibu bersalin tersebut datang dalam keadaan tenang dan tanpa ada masalah sebelumnya, bidan yang bertugas tetap melakukan ke-58 langkah APN yang ada.

Pengawasan terhadap pelayanan yang dilakukan petugas di klinik bersalin puskesmas dilakukan oleh tim mutu puskesmas dan ketua puskesmas sendiri, akan tetapi dokumen tentang hasil pengawasan/evaluasi pelaksanaan pelayanan asuhan persalinan normal tidak ditemukan.

Pada aspek *output*, puskesmas tidak menargetkan berapa jumlah ibu hamil yang harus bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang. Akan tetapi, apabila dilihat dari perbandingan antara jumlah ibu yang bersalin normal di puskesmas 99 orang ibu (5,01%) dengan jumlah ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas ($K1=1976$), ibu yang bersalin secara normal di Puskesmas Lubuk Buaya sangat sedikit dibandingkan dengan ibu yang memeriksakan kehamilan, padahal keuntungan yang didapat oleh ibu yang bersalin di tempat mereka pernah melakukan pemeriksaan kehamilan yaitu, dapat memudahkan petugas dalam memberikan tindakan kepada si ibu, petugas dapat langsung memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan riwayat kesehatan ibu sebelumnya, sehingga tidak diperlukan lagi tindakan pemeriksaan lain yang hanya akan memperlambat si ibu mendapatkan pelayanan.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan kaitan antara hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif yaitu, masih terdapatnya ibu yang tidak loyal (46,3%) sedangkan kualitas pelayanan APN di puskesmas Lubuk Buaya Padang cukup baik (53,70%) disebabkan karena ibu lebih banyak memilih tidak setuju pada indikator loyalitas "pada kesempatan berikutnya tidak akan bersalin di tempat lain" dan "puskesmas ini merupakan pilihan pertama untuk tempat bersalin". Hal ini diperkuat dengan temuan pada penelitian kualitatif yang mana ibu tidak yakin untuk kembali bersalin karena pelayanan klinik bersalin puskesmas digabung dengan pelayanan pasien IGD, sehingga petugas tidak hanya fokus kepada ibu bersalin saja tetapi petugas juga harus menangani pasien IGD pada saat bersamaan. Supir ambulans yang tidak selalu

ada ditempat pada saat dibutuhkan dan dapat menyebabkan keterlambatan dalam merujuk pasien, sehingga ibu merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Puskesmas juga tidak memiliki target capaian berapa pasien bersalin yang harus ditolong sehingga petugas pelaksana pelayanan tidak termotivasi / terbebani untuk meningkatkan kunjungan ibu yang bersalin ke Puskesmas Lubuk Buaya Padang.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan asuhan persalinan normal dan kepuasan pasien terhadap loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang tahun 2017.

Pemerataan penempatan tenaga kesehatan di Puskesmas masih perlu diperhatikan. Perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan asuhan persalinan di puskesmas sebaiknya direalisasikan dan ditentukan target pencapaian yang jelas agar petugas pelaksanaan di klinik bersalin puskesmas lebih termotivasi untuk mengajak dan berupaya meningkatkan jumlah kunjungan ibu bersalin di puskesmas.

SARAN

Pihak puskesmas diharapkan lebih memperhatikan penempatan petugas di klinik bersalin agar tidak ada hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal pada ibu hamil. Petugas klinik bersalin puskesmas bekerjasama dengan petugas KIA untuk mengajak ibu hamil TM III agar selain memeriksakan kehamilan, para ibu juga bersedia bersalin di Puskesmas Lubuk Buaya Padang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian. Kepada Kepala Puskesmas Lubuk Buaya Padang yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian dan kepada petugas di Klinik Bersalin Puskesmas Lubuk Buaya Padang yang telah meluangkan waktunya untuk interview pada saat peneliti melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jaringan Nasional Pelatihan Klinik-Kesehatan Reproduksi (JNPK-KR). Buku acuan pelatihan asuhan persalinan normal & inisiasi menyusui dini. Jakarta: JNPK-KR; 2013.hlm.7-11.
2. Sulistyawati A, Esti N. Asuhan kebidanan pada ibu bersalin. Jakarta: Salemba Medika; 2010.hlm.9-12.
3. World Health Organization (WHO). Trends in maternal mortality: 1990 to 2015 estimates by WHO, UNICEF, UNFPA, World Bank Group and the United Nations Population Division. WHO; 2015. hlm. 29-37.
4. Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI). Rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019. Jakarta: Kemenkes RI; 2015. hlm. 7.
5. Kemenkes RI. Profil kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI; 2015. hlm .126.
6. Dinas Kesehatan Kota (DKK) Padang. Lap.PWS-KIA DKK Padang. Padang: DKK Padang; 2016. Lampiran hlm.1.
7. Austin A, Rehana AS, Zohra SL, Jai KD, Zulfiqar AB. Approaches to improve the quality of maternal and newborn health care: an overview of the evidence. USA: Harvard School of Public Health; 2014. hlm.3.
8. Sari EP. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen Tahun. (tesis). Surakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2013. hlm.3.
9. Margaret EK, Hannah HL, Stephane V, Godfrey MM, Richard MKA, Ana L. Quality of basic maternal care functions in health facilities of five African countries: an analysis of national health system surveys. Harvard : School of Public Health, Boston; 2016. hlm.1.
10. Bitew K, Mekonnen A, Kedir Y. Maternal satisfaction on delivery service and its associated factors among mothers who gave birth in public health facilities of Debre Markos Town, Northwest Ethiopia. Ethiopia: Debre Markos University; 2015. hlm. 2.
11. Thiele SR, Rebekah RB. Patient Influences on satisfaction and loyalty for GP service. Queensland Australia: Griffith University; 2010. hlm.1.
12. Hassali MA, Alian AA, Basyirah AAR, Saleh KA, Fahad S, Noman UH, *et al.* Assessment of general public satisfaction with public healthcare services in Kedah, Malaysia. Malaysia: University of sains Malaysia; 2014. hlm.1.
13. Qomariah N. Measurement of patient satisfaction and loyalty of hospital based customer relationship management in Jember Indonesia. Jember: Universitas Muhammadiyah Jember: Manajemen Departemen, Fakultas Ekonomi; 2016. hlm. 59.
14. Sugiyono. Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Bandung: Alfabeta; 2011. hlm. 395-471.
15. Riyanto A. Penerapan analisis multivariat dalam penelitian kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2011. hlm. 35-55.
16. Santosa H. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Binjai Kota. Medan: Universitas Sumatera Utara; 2015.hlm. 169.
17. Fattah A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar (skripsi). Makassar: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar; 2016. hlm. 77-81.
18. Mortazavi S, Kazemi M, Shirazi A, Aziz AA. The relationship between patient satisfaction and loyalty in the private hospital industry. Iran: University of Mashhad; 2009. hlm. 63.
19. Prihanti GS, Ekky DR, Lusiana KW, Juanda A, Dysca RA, Farahiya N, *et al.* Analisis faktor pemilihan tempat bersalin di rumah sakit pada ibu hamil. Malang: Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Malang; 2017. hlm. 92-94.
20. Nurhapipa ZS. Faktor yang mempengaruhi ibu dalam memilih penolong persalinan di Puskesmas XIII Koto Kampar I (tesis). Pekanbaru: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Hang Tuah Pekanbaru; 2015. hlm. 284-7.