



Available online at www.e-journal.ibi.or.id

ANALISIS KUALITAS ASUHAN KEBIDANAN PADA IBU BERSALIN Analysis of the Quality of Midwifery Care For Mothers Giving Birth

Tasya Agus Fitriadi¹, Indra Supradewi², Willa Follona³, Gita Nirmala Sari⁴, Waode Hajrah⁵
^{1,2,3} Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Jakarta III

Email : tasyaaf.ofc@gmail.com

Submitted 20 October 2023, Accepted 20 October 2023

Available online 30 Desember 2023

ABSTRACT

Indonesia is ranked 101 out of 149 countries where the quality of health service is still low, this can also be seen from the maternal and infant mortality rates which are still quite high, 50 % of the contributors to maternal mortality are during childbirth. With the importance of improving the health status of mothers and babies, the government released to provide trained health workers as birth attendants, in this case both midwives and doctors. So that if the helper is trained, then he can provide quality service in accordance with health service standards and patient needs. Midwifery care service standards serve as a reference for midwives to carry out their duties, function and roles in accordance with their competence and authority. This study aims to analyze the quality of midwifery care for mothers giving birth at the Cakung District Health Center, East Jakarta. The study used a qualitative approach with the method of in-depth interviewing, primary data obtained from the interview guidelines to 8 post partum mother informants and triangulated to Bidan and maternity room responsible using the interview guidance and observation sheet. The result of the study showed that Puskesmas Prefectureins the safety of patient., this can be seen from the effective and timely care of nurse, the service provided care centered on the patient, as well as always behave fairly to all patients, so it can be concluded that the district health facility at Cakung has provided quality care in accordance with the dimensions of quality of health services.

Keyword: *Quality of Maternity Care; Maternity; Safety of Patient; Efficiency of Service*

ABSTRAK

Indonesia menduduki peringkat 101 dari 149 negara yang masih memiliki kualitas pelayanan kesehatan tergolong rendah, hal ini juga dapat dilihat dari angka kematian ibu dan bayi yang masih tergolong cukup tinggi, 50% penyumbang angka kematian ibu adalah pada masa persalinan. Pentingnya peningkatan derajat kesehatan ibu dan bayi maka pemerintah menyediakan tenaga kesehatan sebagai penolong persalinan yang terlatih dalam hal ini baik bidan maupun dokter. Sehingga apabila penolong sudah terlatih maka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan kebutuhan pasien. Standar pelayanan asuhan kebidanan sebagai acuan bagi bidan untuk menjalankan tugas, fungsi dan perannya sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas asuhan kebidanan pada ibu bersalin di Puskesmas Kecamatan Cakung Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam (*Indepth Interview*), data primer didapatkan dari pedoman wawancara kepada 8 informan ibu pasca bersalin dan dilakukan triangulasi kepada Bidan dan penanggung jawab Ruang bersalin menggunakan pedoman wawancara dan lembar observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Kecamatan Cakung sangat menjaga keselamatan pasien hal ini dapat terlihat dari pemberian asuhan yang cukup efektif dan tepat waktu, pelayanan yang diberikan berpusat pada pasien (*patient centerdness*), serta selalu bersikap adil kepada semua pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kecamatan Cakung sudah memberikan asuhan yang berkualitas sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Asuhan Kebidanan; Ibu Bersalin; Keselamatan Pasien; Efektifitas Asuhan

LATAR BELAKANG

Permasalahan utama terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah di Indonesia memiliki beberapa permasalahan terkait dengan faktor-faktor yang membuat pelayanan tersebut tidak terlaksana dengan baik. Dampak dari kurangnya kualitas pelayanan kesehatan terhadap kehidupan telah menjadi pemicu kekhawatiran kesehatan masyarakat dalam menilai status kesehatan di suatu negara, hal yang dilihat pertama kali adalah indikator angka kematian ibu dan bayi karena berhubungan saat menilai kesehatan penduduk.^{1,2}

Faktor ketidakpuasan pelayanan kesehatan atau kurang memadainya pelayanan kehamilan dan pertolongan persalinan digolongkan sebagai salah satu penyebab utama tingginya angka kematian ibu dan bayi di Indonesia². Angka Kematian Ibu di Indonesia ini kemungkinan dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan ibu yang belum ataupun kurang memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan tidak terdeteksi serta faktor pendukung lainnya.³

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yaitu dengan membangun intansi pelayanan kesehatan sebagai unit penyelenggaraan kesehatan yang disebut dengan Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas. Pengguna jasa pelayanan kesehatan Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, hal tersebut tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga mengenai kepuasan, kenyamanan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga memberikan kenyamanan kepada pasien. Apabila kualitas pelayanan kesehatan semakin meningkat, maka fungsi pelayanan kesehatan di puskesmas tentu perlu ditingkatkan kembali agar lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap penerima layanan.⁴

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan yang peduli dan terpusat terhadap kebutuhan, harapan serta nilai-nilai klien sebagai tolak ukur penyedia pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu persyaratan yang harus terpenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa tersebut.

Puskesmas Kecamatan Cakung merupakan salah satu Puskesmas yang ada diwilayah Jakarta Timur yang memiliki penilaian cukup karena masih terdapat beberapa kekurangan saat melakukan pelayanan ditempat tersebut, seperti ketanggapan dalam menangani pasien, kemampuan tenaga kesehatan menjelaskan informasi dan komunikasi dengan pasien, dan kondisi ruangan pemeriksaan yang dianggap belum memadai.⁵

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) yang merupakan proses memperoleh keterangan dengan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, biasanya bisa menggunakan pedoman wawancara dengan pertanyaan terbuka untuk menggali suatu topik atau masalah.⁶

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keselamatan Pasien (Patient Safety) Berdasarkan hasil wawancara mendalam bersama ibu pasca bersalin (semua informan) didapatkan hasil bahwa Puskesmas Kecamatan Cakung sangat menjaga keselamatan pasien (*Patient Safety*). Asuhan yang diberikan dengan sangat berhati-hati untuk mencegah terjadinya resiko yang tidak diinginkan yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara kepada ibu pasca bersalin, berikut merupakan hasil wawancara bersama informan:

"Iya, bidannya sangat menjaga banget keselamatan saya, selalu melakukan tindakan dengan hati-hati, cuci tangan dulu dan make sarung tangan sebelum periksa saya" (**Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8**)

Dalam menilai keselamatan pasien ini, peneliti melakukan triangulasi menggunakan lembar observasi dan pedoman wawancara untuk mengamati tindakan bidan selama memberikan asuhan. Lembar observasi berisi hasil pengamatan peneliti terhadap kinerja bidan selama memberikan asuhan, sementara pedoman wawancara ditujukan kepada Penanggung Jawab Ruang Bersalin sebagai bentuk data pendukung

untuk memperkuat hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan serta kualifikasi bidan yang memberikan asuhan.

Berdasarkan hasil dari wawancara kepada ibu pasca bersalin, kemudian dilakukan triangulasi menggunakan lembar observasi dan wawancara mendalam bersama penanggung jawab ruang bersalin didapatkan hasil yang selaras sehingga dapat disimpulkan keselamatan pasien (*Patient Safety*) dalam hal ini di Puskesmas Kecamatan Cakung sangat terjaga dan terjamin keselamatannya.

Data ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan berhak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan atas dirinya selama menjalani perawatan. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keselamatan yaitu budaya keselamatan pasien yang merupakan implikasi dari nilai, sikap, persepsi, kompetensi, dan pola tingkah laku kelompok ataupun individu^{7,8}.

Keselamatan pasien juga berkaitan dengan pencegahan infeksi. Infeksi merupakan penyebab kedua terbanyak setelah perdarahan yang dapat menjadi penyebab kematian ibu dan bayi. Pencegahan infeksi dapat diterapkan bidan selama memberikan pelayanan atau asuhan kepada pasien. Pencegahan infeksi dapat diberikan selama proses persalinan secara konsisten dimulai dari mencuci tangan, penggunaan sarung tangan, menjaga kebersihan dan sanitasi lingkungan serta proses pengolahan peralatan bekas pakai.⁹

Effectiveness

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan kepada semua informan, didapatkan bahwa Puskesmas Kecamatan Cakung sudah cukup efektif dalam memberikan asuhan. Asuhan yang diberikan bidan cukup efektif terhadap pasien sehingga dapat membantu mengurangi atau mengalihkan keluhan ibu selama masa persalinan. Hal ini dibuktikan melalui hasil wawancara yang diajukan kepada ibu pasca bersalin,

Berikut hasil wawancara dengan informan.

“Iya, bidannya cukup membantu, ngajarin atur nafas, jalan-jalan dan disuruh rileks biar ngga teriak-teriakan” (Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan asuhan selama proses persalinan bidan memberikan asuhan yang efektif dan dapat membantu keluhan yang dimiliki oleh pasien dan hal ini dapat membuat pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan.

Effectiveness atau efektif merupakan pemberian pelayanan dengan berdasarkan pada penerima layanan¹⁰. Bidan memiliki peran utama sepanjang proses persalinan pervaginam, sehingga penting mengenali rasa nyeri persalinan pada wanita untuk mengidentifikasi strategi terbaik mengelola rasa nyeri saat persalinan. Merupakan salah satu faktor yang dominan dalam persepsi perempuan akan pengalaman persalinan sehingga bidan harus menyadari peran pentingnya agar dapat memaksimalkan kesejahteraan selama dan setelah kelahiran.¹¹

Berpusat Pada Pasien (Patient Centeredness)

Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara mendalam didapatkan sebagian besar informan merasa pelayanan yang diberikan berpusat pada pasien karena bidan senantiasa memberikan dukungan, afirmasi positif kepada ibu, bidan juga sangat menjaga privasi pasien sesuai dengan hak-hak pasien. 1 dari 8 informan merasa tidak terbantu dengan afirmasi positif yang diberikan oleh bidan. Berikut merupakan hasil wawancara yang diperoleh dari 8 informan.

“iya, bidannya selalu ngasih semangat, nyuruh saya makan dan minum biar ngga kehabisan energi sehingga saya merasa selalu didukung” (Informan 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8)

“kadang-kadang aja, saya juga ngga merasa terbantu” (Informan 4)

Asuhan yang berpusat pada pasien merupakan asuhan yang dilandasi oleh hak-hak pasien meliputi hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, hak untuk dihormati, hak mendapatkan informasi kesehatan, hak atas keselamatan tubuhnya, hak untuk kerahasiaan, hak untuk memilih posisi bersalin dan tempat dimana dirinya akan melakukan persalinan, hal ini sesuai dengan asuhan *Respectfully Midwifery Care*.^{12,13}

Tepat Waktu

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada seluruh informan ditemukan 6 dari 8 informan mengatakan bahwa bidan cepat tanggap mendatangi ibu pada saat ibu mengalami keluhan dan terdapat 1 informan yang merasa bidan tidak merespon dengan cepat. Berikut hasil pernyataan oleh informan.

“cepat, bidannya cepet dateng” (Informan 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8)

“engga juga, kalau saya panggil ngga langsung dateng” (Informan 4)

Hal tersebut juga dikaitkan dengan hasil triangulasi oleh peneliti menggunakan lembar observasi didapatkan hasil bahwa bidan selalu cepat tanggap saat pasien ada keluhan, bahkan bidan rutin melakukan pemeriksaan kepada pasien baik jika ada keluhan ataupun tidak.

Tepat waktu merupakan kegiatan untuk memanfaatkan waktu secara optimal dengan mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan dalam hal ini adalah kesehatan¹⁰. Ketepatan waktu meliputi dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Banyak faktor yang mempengaruhi ketersediaan peralatan, keterampilan dan kedisiplinan pemberi layanan. Ketepatan waktu juga berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan tindakan ataupun pelayanan^{14,15}

EFISIENSI

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap efisiensi dalam memberikan asuhan, bidan dinilai sangat efisien hal ini berkaitan dengan pendokumentasian yang selalu dilakukan menggunakan partograf dan pendokumentasian melalui online serta tertulis, penggunaan BHP (bahan habis pakai) yang tidak berlebihan karena digunakan sesuai dengan kebutuhan.

Efisiensi merupakan kegiatan untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal serta mencegah penggunaan yang tidak penting termasuk penggunaan alat-alat kesehatan, obat, energi dan lainnya¹⁰. Penelitian lain menemukan bahwa efisiensi merupakan dimensi yang memiliki pengaruh cukup signifikan terhadap penilaian pasien mengenai kualitas pelayanan, karena berkaitan dengan kepuasan serta kenyamanan pasien tersebut. Efisiensi mempengaruhi hasil penilaian terhadap pelayanan dikarenakan merujuk pada waktu, penggunaan tenaga/sumber daya serta penggunaan sarana dan prasarana¹⁶.

KEADILAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan 8 informan, pada dimensi keadilan ini dinilai dari cara bidan memperlakukan pasien, apakah bidan membedakan pasien. Dari 8 informan, semua informan menyatakan bahwa bidan sama sekali tidak membedakan pasien. Semua pasien diperlakukan sama baik yang menggunakan jaminan

kesehatan ataupun umum, Berikut adalah hasil wawancara seluruh informan.

“pelayanannya sama si, ngga merasa dibeda-bedakan” (Informan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)

Penelitian terdahulu mendapatkan hasil bahwa pasien akan merasa lebih puas apabila mendapatkan pelayanan yang sama dengan pasien lainnya. Hasil penelitian lain juga mengungkapkan bahwa keadilan berperan dalam predikat yang mempengaruhi kepuasan dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien^{17,18}, namun yang dalam hal ini keadilan dibagi menjadi dua dimensi yaitu keadilan Keadilan Horizontal yang merupakan prinsip perlakuan yang sama terhadap kondisi yang sama serta keadilan vertikal, pada keadilan ini menekankan kepada prinsip perlakuan berbeda untuk keadaan yang berbeda, misalnya perlakuan yang tidak sama untuk kebutuhan yang berbeda dan pembiayaan kesehatan berdasarkan kemampuan berbayar.¹⁹

SIMPULAN

Puskesmas Kecamatan Cakung sudah sangat baik dalam memberikan asuhan kepada pasien khususnya dalam hal ini adalah asuhan persalinan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, terdapat perubahan yang cukup signifikan mengenai asuhan kebidanan pada ibu bersalin di Puskesmas Kecamatan Cakung yang sudah menjadi sangat baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Kecamatan Cakung Jakarta Timur yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dosen pembimbing, dan teman-teman yang telah mendukung penelitian ini dan berjalan baik hingga selesai.

DAFTAR RUJUKAN

1. Owusu PA, Sarkodie SA, Pedersen PA. *Relationship between mortality and health care expenditure: Sustainable assessment of health care system*. PLoS ONE. 2021;16(2 February 2021):1–15.
2. Fithri N. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Intranatal Care di Puskesmas Siatas Barita Tapanuli Utara Tahun 2021.

- Excellent Midwifery journal* [Internet]. 2021;4:8. Available from: <http://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/150/120>
3. Anggraini D, Serudji J, Syafrawati S. Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2020;8(4):62–70.
 4. Kaseger H, Akbar H, Amir H, Astuti W, Ningsih SR. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*. 2021;3(1):23–33.
 5. Astrifianti D. Kecamatan Cakung Berdasarkan Persepsi Pasien. 2017;
 6. Surayya R. Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Kesehatan: *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Malikussaleh*. 2018;1(2):75.
 7. Asyiah N. Keselamatan Pasien Sebagai Prioritas Utama Dalam Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal* [Internet]. 2020; Available from: <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/aer5v>
 8. Brahmana RP, Wahyudi K, Hilfi L. Perspektif Tenaga Kesehatan: Budaya Keselamatan Pasien Pada Puskesmas Poned Di Kota Bandung. *Jurnal Sistem Kesehatan*. 2018;3(3).
 9. Yovita Sakona dan SH. Gambaran Penatalaksanaan Pencegahan Infeksi pada Saat Proses Penolongan Persalinan di Puskesmas Jongaya Makassar Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Media Bidan*. 2018;3(2):102.
 10. PERMENKES RI Nomor 30. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*. 2022;89–91.
 11. Widiawati I, Legiati T. Mengenal Nyeri Persalinan Pada Primipara Dan Multipara. *Jurnal Bimtas* [Internet]. 2017;2(1):42–8. Available from: <https://journal.umtas.ac.id/index.php/bimtas/article/download/340/215>
 12. IBI. Modul Pelatihan *Respectful Midwifery Care* (RMC) bagi Praktik Mandiri Bidan . Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia . 2020;1–118.
 13. Geddes J, Humphrey T, Wallace RM. *Respectful midwifery care in Malawi: A human rights-based approach*. *African Journal of Midwifery and Women's Health*. 2017;11(4):196–8.
 14. Setiani T. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Remaja Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. *eJournal Ilmu Pemerintahan* [Internet]. 2017;5(2):673–86. Available from: [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Tita Setiani \(06-08-17-11-11-08\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/Tita Setiani (06-08-17-11-11-08).pdf)
 15. Kelmanutu LS. Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kab. Maluku Tenggara. *Mkmi*. 2019;221–9.
 16. Rivai F, Lestari S, Shaleh K. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2020;16(1):38.
 17. Reswari RA. Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*. 2021;9(2):118–32.
 18. Ardila Y. Keadilan Sosial Bagi Pasien Pengguna Bpjs Dalam Memperoleh Layanan Kesehatan Dalam Perspektif Konseling Multikultural. *Biblio Couns : Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan*. 2018;1(3):73–8.
 19. Indrayathi PA, Noviyani R. *Bahan Ajar Equity Dalam Pelayanan Kesehatan*. 2017;1–49.