

# HUBUNGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN IBU NIFAS DI SILOAM HOSPITALS KEBON JERUK

Chassia Debora<sup>1\*</sup>, Mulyo Wiharto<sup>2</sup>, Ahmad Irfandi<sup>3</sup>, Rini handayani<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

\*Korespondensi Email: chassia.debora@yahoo.com

## Abstract

*The hospital's ability to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. Postpartum mothers will feel satisfied if the midwifery services they receive equal or exceed their expectations. One of the determinants of patient satisfaction is service effectiveness. Effective services can maximize resources and avoid wasting very limited health resources. Childbirth at Siloam Hospitals Kebon Jeruk has decreased significantly in the last 3 years, around 25% from the previous year, it is suspected that one of the reasons is related to patient satisfaction problems. It was found that in the last 6 months Siloam Hospitals Kebon Jeruk had received complaints of dissatisfaction with midwifery patients as many as 14 patients or 54% of the average number of patients per month, which were sent via customer complaint numbers, social media, and direct complaints to the Head Nurse. The aim of this study was to determine the relationship between the effectiveness of midwifery services and the satisfaction of postpartum mothers at Siloam Hospitals Kebon Jeruk. The research used is a cross sectional approach. Samples were taken using a purposive sampling technique of 55 people, taking into account the inclusion and exclusion criteria. Data collection used a questionnaire, analyzed with univariate and bivariate analysis. The results of the Chi-square test obtained a p-value of 0.011 ( $p\text{-value} < \alpha 0.05$ ). The conclusion is that there is a relationship between the effectiveness of midwifery services and the satisfaction of postpartum women at Siloam Hospitals Kebon Jeruk.*

**Keywords** : Effectiveness, Midwifery Services, Satisfaction of Postpartum Mothers

## Abstrak

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Ibu nifas akan merasa puas apabila pelayanan kebidanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Salah satu determinan dari kepuasan pasien ialah efektivitas pelayanan. Dengan pelayanan yang efektif dapat memaksimalkan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan yang sangat terbatas. Persalinan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk mengalami penurunan yang cukup signifikan pada 3 tahun terakhir, sekitar 25% dari tahun sebelumnya, diduga salah satu penyebabnya terkait dengan masalah kepuasan pasien. Ditemukan dalam kurun waktu 6 bulan terakhir Siloam Hospitals Kebon Jeruk telah menerima keluhan ketidakpuasan pasien kebidanan sebanyak 14 pasien atau 54% dari rata-rata jumlah pasien per bulan, yang dikirimkan melalui nomor pengaduan pelanggan, sosial media, dan keluhan langsung kepada Head Nurse. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk. Penelitian yang digunakan adalah pendekatan *Cross Sectional*. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 55 orang, dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, dianalisis dengan analisa univariat dan bivariat. Hasil uji Chi-square diperoleh nilai  $p\text{-value}$  0,011 ( $p\text{-value} < \alpha 0,05$ ). Kesimpulan ada hubungan antara efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Pelayanan Kebidanan, Kepuasan Ibu Nifas