

Kepuasan Pasien Post Partum terhadap Kualitas Hidup di Ruang Bersalin

Abiyyu Purnanda

Universitas Sangga Buana
Email: purnandaabiyyu@gmail.com

Hilda Maulyda Utamie

Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email: maulydahilda@gmail.com

Dety Mulyanti

Universitas Sangga Buana
Email: dmdetym@gmail.com

Abstract. *The labor period causes physiological, physical, and psychological changes in the patient that can affect the quality of life, such as vaginal delivery or caesarean section, skin contact, breastfeeding, and the psychological state after childbirth. Treatment by health facilities must include the level of safety, effectiveness, timeliness, organization, feasibility, and approach to patients from the external side that will affect the patient. Health services must be efficient; on the other hand, poor or unqualified health services will decrease the quality of life of postpartum patients. This review contains information on how postpartum patient satisfaction affects the quality of life in the delivery room.*

Keywords: *Quality of Life, Postpartum, delivery room*

Abstrak. Periode selama proses melahirkan merubah sistem fisiologi, fisik dan psikologi pasien yang dapat mempengaruhi kualitas hidup, seperti proses persalinan baik pervaginam atau *sectio caesarea*, kontak kulit ibu dan bayi, menyusui dan keadaan psikologi setelah melahirkan. Perawatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan harus meliputi tingkat keamanan, efektivitas, ketepatan waktu, terorganisir, kelayakan dan pendekatan kepada pasien dari sisi eksternal akan mempengaruhi pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang efisien, sebaliknya pelayanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu akan membuat kualitas hidup pasien pasca melahirkan menurun. Metode penelitian yang digunakan adalah *Literatur Review* untuk menyimpulkan bagaimana kepuasan pasien post partum terhadap kualitas hidup di ruang bersalin

Kata kunci: Kualitas hidup, Postpartum, Ruang bersalin

LATAR BELAKANG

Definisi kesehatan menurut *World Health Organisation* (WHO) adalah sehat secara fisik, mental dan sosial yang utuh atas kesejahteraan dan bukan hanya ketiadaan dari suatu penyakit. Menurut WHO bahwa *quality of life* didefinisikan sebagai persepsi individual tentang posisi mereka di kehidupan pada konteks budaya dan nilai dimana mereka hidup dan berhubungan dengan tujuan mereka, harapan, standar dan keprihatinan. Selama persalinan dan periode postpartum, banyak wanita yang diuji dari segi fisik, emosional, fungsional, sosial dan psikologi yang dapat mempengaruhi kesejahteraan mereka.

Sebuah studi terbaru yang dilakukan oleh Wereta (2018) melaporkan bahwa pendapat wanita harus digunakan untuk mengevaluasi perawatan berkualitas. Pengalaman dan persepsi ibu, penyedia perawatan pasca melahirkan, dan pemangku kepentingan lainnya juga harus dipertimbangkan. Pengukuran asuhan maternitas merupakan tantangan karena layanan bersalin terdiri dari layanan yang berbeda (misalnya, pemeriksaan antenatal dan perawatan selama persalinan) yaitu disediakan di berbagai fase (misalnya, fase antepartum, persalinan, dan fase postpartum), melibatkan beberapa profesi dan profesional (misalnya, dokter kandungan, bidan, dan perawat maternitas) yang melaksanakan banyak tugas secara bergantian.

Meskipun demikian, penting untuk memastikan bahwa perawatan kesehatan di pelayanan kesehatan melakukan yang terbaik untuk menciptakan kondisi yang optimal dan memastikan keselamatan ibu dan anaknya. Perlu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan untuk memenuhi harapan pasien. Konsultasi rutin dengan pasien di bangsal bersalin memungkinkan profesionalitas kesehatan untuk mengakses informasi mengenai hal-hal yang memuaskan pasien, apa yang menyebabkan ketidakpuasan mereka, dan apa yang mereka harapkan dari institusi.

Kualitas perawatan perlu dinilai terhadap standar yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya, kepuasan wanita menerima banyak perhatian dalam literatur medis dan indikator penting dari kualitas perawatan. Artinya kepuasan telah dikaitkan dengan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien. Jadi, menerapkan metode untuk meningkatkan kualitas yang berfokus pada efek klinis sangat penting untuk meningkatkan perawatan pasien.

KAJIAN TEORITIS

No	Judul	Author	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh	Nazariah & Dewi Marianthi, 2016	Deskriptif korelatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Berdasarkan tingkat kepuasan (<i>Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty</i>) penngguna pelayanan jaminan persalinan pada ibu post partum berada dalam kategori tidak puas
2.	<i>Women Satisfaction with Childbirth and Postpartum Care and Associated Variables</i>	Rocio Navas Arrebola <i>et al</i> , 2020	Studi Observasional	Total 381 wanita yang dilibatkan dalam penelitian puas dan tidak puas (94,54% dan 5,46%).
3.	<i>Investigating the Effect of Relationship Satisfaction on Postpartum Women's Health-related Quality of Life in Burkina Faso: a Cross-sectional Analysis</i>	Paul Lokubal, <i>et al</i> , 2021	<i>Cross sectional</i>	Wanita Postpartum memiliki skor <i>Health-related quality of life</i> (HrQoL) yang tinggi, yaitu: Fisik (88,1), psikologi (93,1), Sosial (86,1) dan lingkungan (74) dan didapatkan rata-rata HrQoL (84). Hubungan tingkat kepuasan pasien yang tinggi berhubungan dengan skor HrQoL yang tinggi
4.	<i>Gap Analysis: Quality and Women's Satisfaction Regarding Postnatal Care</i>	Rehab Hussain Al-Hussainy <i>et al</i> , 2022	<i>Cross Sectional</i>	Rata-rata \pm SD (3,73 \pm 0,466) wanita merasa bahwa perawatan yang diberikan berkualitas tinggi dan rata-rata \pm SD

				(3,20 ± 0,511) wanita kepuasan dengan perawatan postnatal adalah moderat. Partisipan secara umum puas terhadap perawatan postnatal dan kesuluruhan perawatan maternal di Rumah Sakit King Khalid
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Srratu Medan Tahun 2019	Desi Lustiyani Putri Ndruru <i>et al</i> , 2019	<i>Cross sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan dari segi fisik, kehandalan, daya tanggap terhadap kepuasan ibu bersalin

METODE PENELITIAN

Review pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien postpartum terhadap kualitas hidup di ruang bersalin secara umum berdasarkan review literature. Pencarian sistematis diperoleh dari *website Pubmed, Google Scholar, ResearchGate* menggunakan kata kunci “*Satisfaction*”, “*Postpartum*”, “*Postnatal care*”, “*Quality of Life*” rentang tahun 2016-2023 menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Internasional. Peneliti melakukan *review* artikel dan jurnal dari berbagai metode penelitian yang berbeda seperti deskriptif korelatif, observasional dan *cross sectional* yang berhubungan dengan tujuan dari penelitian. Jumlah referensi pada review artikel ini berjumlah 5 artikel yang telah dipilih berdasarkan kata kunci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti memperoleh total 5 artikel penelitian yang sesuai kriteria diantaranya ((Nazariah & Dewi Marianthi, 2016), (Rocio Navas Arrebola *et al*, 2020), (Paul Lokubal, *et al*, 2021), (Rehab Hussain Al-Hussainy *et al*, 2022), (Desi Lustiyani Putri Ndruru *et al*, 2019)). Strategi yang digunakan peneliti untuk mencari literatur menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dari *website Pubmed, Google Schoolar, ResearchGate*.

Metode penelitian yang sama didapatkan 4 jurnal dengan *Cross Sectional Analysis* pada jurnal ((Nazariah & Dewi Marianthi, 2016), (Paul Lokubal, *et al*, 2021), (Rehab Hussain Al-Hussainy *et al*, 2022), (Desi Lustiyani Putri Ndruru *et al*, 2019)) dan 1 jurnal menggunakan *study Observational* (Rocio Navas Arrebola *et al*, 2020).

Jurnal pertama (Nazariah & Dewi Marianthi, 2016) menggunakan kuesioner terhadap 58 responden yang berupa Tingkat kepuasan ibu, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Didapatkan tingkat kepuasan ibu postpartum berada dalam kategori tidak puas sebanyak 38 responden, *tangible* berada dalam kategori puas sebanyak 32 responden, *reliability* berada dalam kategori tidak puas sebanyak 31 responden, *Responsiveness* dalam kategori tidak puas sebanyak 33 responden, *Assurance* dalam kategori tidak puas sebanyak 34 responden dan *Emphaty* dalam kategori tidak puas sebanyak 32 responden

Jurnal kedua (Rocio Navas Arrebola *et al*, 2020) menggunakan metode kuesioner skor COMFORTS yang berisi perawatan persalinan, perawatan postpartum, perawatan bayi baru lahir, logistik dan lingkungan. Sampel pasien pada penelitian ini hampir seluruhnya puas (94,5%) dari wanita yang di survey dan sisanya acuh tak acuh atau tidak puas (5,5%). Dimensi perawatan persalinan didapatkan tingkat kepuasan sebesar 372 responden (97,6%) dan ketidakpuasan sebesar 9 responden (2,4%), dimensi perawatan postpartum didapatkan tingkat kepuasan sebesar 351 responden (92,1%) dan ketidakpuasan sebesar 30 responden (7,9%), dimensi perawatan bayi baru lahir didapatkan tingkat kepuasan sebesar 334 responden (87,7%) dan ketidakpuasan sebesar 47 responden (12,3%), dimensi logistic dan lingkungan didapatkan tingkat kepuasan sebesar 377 responden (99,0%) dan ketidakpuasan sebesar 4 responden (1%) di Lugo-spanyol

Jurnal ketiga (Paul Lokubal, *et al*, 2021) menggunakan metode *WHO Quality of Life-BREF* (WHOQOL-BREF) yang telah di validasi menggunakan bahasa prancis untuk populasi secara umum di Afrika tidak dikhususkan pada daerah Burkina Faso. 561 partisipan masuk kriteria, 14 partisipan hilang *follow up* postpartum pada 8 bulan. 11 partisipan hilang *followup* tanpa informasi, 1 partisipan pindah tempat, 1 partisipan mengundurkan diri sukarela dan 1 partisipan meninggal. Berdasarkan domain fisik, psikologi, sosial, lingkungan didapatkan skor HrQoL sebesar 84,0. Penelitian ini

menunjukkan bahwa skor kepuasan yang tinggi berhubungan dengan HrQoL yang tinggi juga pada wanita postpartum di Burkina Faso untuk semua individu domain HrQoL dan keseluruhan HrQoL.

Jurnal keempat (Rehab Hussain Al-Hussainy *et al*, 2022) menggunakan metode *cross sectional* dengan sampel sebesar 300 partisipan postpartum wanita Saudi. Data diambil dari unit perawatan pascamelahirkan di Rumah Sakit King Khalid, Jeddah, Arab Saudi. Penelitian ini menggunakan SERVQUAL dan kuesioner kepuasan postnatal untuk mengukur variabel penelitian ini. SERVQUAL dibagi menjadi 5 dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Secara signifikan positif kuat hubungan antara kualitas dari perawatan maternal dan kepuasan wanita postnatal ($p=0,00$). Hasil penelitian menunjukkan presentasi tertinggi partisipan menganggap perawatan dengan kualitas yang tinggi. Partisipan yang menganggap kualitas tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance*. Sebaliknya, partisipan ingin melihat lebih banyak perilaku dimensi *Emphaty*. Persepsi partisipan tentang *Emphaty* penyedia layanan kesehatan dan sikap peduli sangat penting dalam memberikan kontribusi untuk hasil pasien dalam praktik.

Jurnal kelima (Desi Lustiyani Putri Ndruru *et al*, 2019) menggunakan desain studi *cross sectional* dengan mencari variabel independen berupa *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian) dengan kepuasan ibu postpartum. Berdasarkan analisis bivariat terdapat hubungan signifikan antara *Tangible* dan kepuasan ibu postpartum di RSIA Sri Ratu Medan tahun 2019 sebesar ($p\ value = 0,001$), hubungan yang signifikan antara *Reliability* dan kepuasan ibu postpartum di RSIA Sri Ratu Medan tahun 2019 sebesar ($p\ value = 0,000$), hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* dan kepuasan ibu postpartum di RSIA Sri Ratu Medan tahun 2019 sebesar ($p\ value = 0,000$), hubungan yang tidak signifikan antara *Assurance* dan kepuasan ibu postpartum di RSIA Sri Ratu Medan tahun 2019 sebesar ($p\ value = 0,115$) dan hubungan yang tidak signifikan antara *Emphaty* dan kepuasan ibu postpartum di RSIA Sri Ratu Medan tahun 2019 sebesar ($p\ value = 0,243$).

KESIMPULAN DAN SARAN

Literature Review yang didapatkan dari 5 jurnal didapatkan hasil 4 jurnal bahwa pasien puas terhadap pelayanan postpartum secara keseluruhan berdasarkan skor SERVQUAL, COMFORT dan WHOQoL dan terdapat 1 jurnal bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan postpartum secara keseluruhan berdasarkan skor SERVQUAL. Hasil tersebut dipengaruhi beberapa jumlah variabel, jumlah partisipan, perbedaan kuesioner, demografi penduduk, tingkat kesejahteraan penduduk dan perbedaan pelayanan di fasilitas kesehatan yang berbeda. Saran bagi peneliti selanjutnya dapat mencari alasan perbedaan antara kepuasan pasien postpartum dengan pelayanan di fasilitas kesehatan dari segi demografi penduduk dan kesejahteraan penduduk.

DAFTAR REFERENSI

- Desi Lustiyani Putri Ndruru *et al.* 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019. Medan. Universitas Prima Indonesia
- Murray CJL, Barber RM, et al. 2015. Global, regional, and national disability-adjusted life years (DALYs) for 306 diseases and injuries and healthy life expectancy (HALE) for 188 countries, 1990-2013: quantifying the epidemiological transition. *Lancet* 2015;386:2145–91.
- Heidari MR, Pour HA, Norouzzadeh R, Temel E, Şahin B. 2017. Assessment Patients' Satisfaction Related on Quality of Care: A Cross-sectional Descriptive Study. *Asian J Med Health*; 1-8. [<http://dx.doi.org/10.9734/AJMAH/2017/34513>]
- Jensen J, Allen L, Blasko R, Nagy P. 2016. Using Quality Improvement Methods to Improve Patient Experience. *American Coll Radiol*; 13(12PB): 1550-4.
- Nazariah & Marianthi D. 2016. Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Banda Aceh, Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
- Paul Lokubal, *et al.* 2021. Investigating the Effect of Relationship Satisfaction on Postpartum Women's Health-related Quality of Life in Burkina Faso: a Cross-sectional Analysis. *BMJ Open* 2021;11:e048230. doi:10.1136/bmjopen-2020-048230
- Rehab Hussain Al-Hussainy *et al.*, 2022. *Gap Analysis: Quality and Women's Satisfaction Regarding Postnatal Care*. Jeddah. College of Nursing – King Saud Bin Abdul Aziz University fo Health Sciences
- Rocio Navas Arrebola *et al.* 2020. Women Satisfaction with Childbirth and Postpartum Care and Associated Variables. Spain. Universidad de A Coruna, Complejo Hospitalario Universitario
- Scheerhagen M, van Stel HF, Birnie E, Franx A, Bonsel GJ. Measuring client experiences in maternity care under change: Development of a questionnaire based on the WHO responsiveness model. *PLoS One* 2015; 10(2): e0117031

- Skevington SM, Lotfy M, O'connell KA. The World Health Organization's WHOQOL-BREF quality of life assessment: Psychometric properties and results of the international field trial. A Report from the WHOQOL Group, 2004.
- Wereta T, Betemariam W, Karim AM, et al. Effects of a participatory community quality improvement strategy on improving household and provider health care behaviors and practices: A propensity score analysis. *BMC Pregnancy Childbirth* 2018; 18(1)(Suppl. 1): 364. [<http://dx.doi.org/10.1186/s12884-018-1977-9>] [PMID: 30255783]
- World Health Organization (WHO). Constitution of the World Health Organization, 1948.
- Yigzaw T, Abebe F, Belay L, et al. Quality of midwife-provided intrapartum care in amhara regional state, Ethiopia. *BMC Pregnancy Childbirth* 2017; 17(1): 261.