

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN YANG DITOLONG OLEH DUKUN  
DAN TENAGA KESEHATAN DI DESA KELEMBU KAHA KABUPATEN SUMBA BARAT  
DAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**ROSINA BEATRIX DAPPA  
NIM: 2017610083**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2022**

## RINGKASAN

Perasaan senang atau kecewa pada pasien dan perbandingan antara prestasi yang dirasakan adalah kepuasan pasien . untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya merupakan tujuan dari penelitian . kuantitatif komparatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian . semua ibu bersalin selama Januari-September 2021 di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya sebanyak 90 orang adalah populasi dalam penelitian. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling* yaitu 48 orang yang dibagi menjadi dua kelompok, yaitu ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan yang ditolong petugas yaitu masing-masing sebanyak 24 orang. Analisis menggunakan uji *marginal homogeneity*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun lebih dari setengah dikategorikan tidak puas yaitu sebanyak 16 orang (66,7%), tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh petugas kesehatan sebagian besar dikategorikan sangat puas yaitu sebanyak 22 orang (91,7%), dan hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai signifikan 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya. Diharapkan petugas kesehatan tetap menjaga kualitas layanan kesehatan kepada pasien termasuk di dalamnya pelayanan bersalin, sehingga kepuasan pasien tetap terjamin. Selain itu dukun bayi yang ikut serta dalam membantu persalinan, dituntut untuk memberikan layanan secara profesional, sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan.

***Kata Kunci: Dukun, Petugas Kesehatan, Tingkat Kepuasan.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wanita hamil dan melahirkan adalah kelompok yang paling rentan membutuhkan maksimal pelayanan, dari staf perawatan kesehatan. Bentuk Pelayanan, pertimbangan harus diberikan untuk ibu dalam persalinan adalah persalinan bantuan (Abdurrahim et al., 2016). dengan pengetahuan yang diperlukan, keterampilan dan alat-alat yang aman dan bersih lega, serta post-Natal pelayanan bagi ibu dan bayi. Pekerja akan berpartisipasi dalam pekerjaan dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu, profesional, dan dukun bayi. Atas dasar indikator-indikator kesehatan ibu dan anak, cakupan pengiriman, bantuan harus bidan tentang kapasitas kebidanan kesehatan profesional (dokter spesialis, bidan, dokter keluarga, bidan, wanita, bidan, dan perawat), tidak melalui dukun (Nurgahayu dan Amelia, 2018).

Pemilihan tenaga kerja pembantu adalah sebuah inisiatif untuk mencari bantuan sebagai pelanggan untuk angkatan kerja. Pemilihan tenaga kerja pembantu bagi hak-hak reproduksi individu keputusan untuk melahirkan orang yang melahirkan. Memastikan pengiriman yang aman dan keterampilan untuk memberikan alat-alat yang bersih dan aman untuk membantu dengan postpartum jasa untuk anda motherMiss dan Bayi (Alhidayati dan Asmulyanti, 2016). Banyak faktor-faktor dalam pemilihan kerja-membantu faktor internal, pendidikan, status pekerjaan, dan pengetahuan., sedangkan faktor eksternal dapat kepercayaan tradisional (sosial-budaya budaya), antenatal sejarah, manusia mendukung, akses transportasi dan faktor-faktor ekonomi (biaya, ketersediaan) (Fitrianeti et al, 2018). Pengiriman Bantuan dapat

menyebabkan anda untuk memperoleh pelayanan, persepsi ibu, melahirkan harapan dan kepuasan pengiriman bantuan jasa (Syahnita dkk, 2021).

Pasien puas dengan kesenangan dan kekecewaan dari pasien sebagai hasil dari membandingkan hasil dari pelayanan kesehatan yang diterima oleh Kotler & Keller, 2012). Jika anda puas dengan aset yang berharga, anda juga bisa melanjutkan menggunakan layanan untuk membimbing tenaga kerja lainnya assistanceIt dapat diperoleh. Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang memberikan umpan balik untuk produktif pembantu dalam keberhasilan program produktif (Hayati2017 tahun). Dampak dari banyak faktor bukti fisik, termasuk kepuasan pasien, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan (Sudirman, 2016). Setelah kepuasan pasien baru diperoleh, kinerja pelayanan kesehatan yang akan diperoleh sesuai dengan tenaga kerja pembantu, harapan dan penyediaan petugas pelayanan yang diperlukan, responsiveLabor dukungan, memberikan kualitas layanan, keandalan, kemampuan untuk bekerja dalam tim, pemecahan masalah (Dahlan, 2020).

Penelitian sebelumnya dari Taswin dan Nursiah (2016) menyimpulkan bahwa ibu-ibu atau Kura desa, orang-orang yang yakin dan percaya dukun sebagai bidan, sehingga layanan perawatan dari bidan diambil dari kala I kala IV, dukun. Studi lain Hayati (2017) menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan ibu didalam persalinan yang dibantu oleh dukun dan bidan. Kebidanan, ibu-ibu dengan tenaga kerja pembantu elemen, yang diimplementasikan sebagai prioritas utama dan harus ditingkatkan untuk memenuhi harapan ibu bersalin.

Sesuai hasil wawancara pada ibu bidan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya, diperoleh 6 (60%) Di antara mereka lebih puas dengan pilihan tenaga kesehatan dan pembantu, tapi berdasarkan latar belakang pendidikan mereka dan tugas-tugas mereka,

mereka dapat membuat obat-obatan untuk ibu-ibu. Ada 4 ibu-ibu yang lebih puas dengan dukun layanan, tidak mudah untuk menghubungi tempat untuk tiba / rumah ibu melahirkan. Sesuai latar belakang maka judul: “Perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya.
3. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan ibu bersalin yang ditolong oleh dukun dan tenaga kesehatan di Desa Kalembu Kaha Kabupaten Sumba Barat Daya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Pelayan Kesehatan

Dapat meningkatkan tingkat skil keperawatan. Diasumsikan pelayanan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

## 2. Bagi Dunia Pendidikan

Dalam teori, yang digunakan di lembaga pendidikan ini adalah untuk memberikan literatur tentang pendidikan keperawatan, yang berkembang tambahan hasil penelitian, pengetahuan tentang pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan publik. Seperti kepuasan pasien.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi pada masyarakat tentang upaya persalinan .

#### 2. Bagi Peneliti

Dapat mengembangkan kemampuan tentang apa yang akan diteliti .

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan acuan untuk meneliti penelitian yang relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahim, Mawar Azmi., Himawan, Ari Budi., dan Wiyati, Putri Sekar. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemilihan Tempat Bersalin Pada Ibu Hamil (Studi Kasus Di Kelurahan Rowosari, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang. *Jurnal Kedokteran Diponegoro* 5 (4) :1214-1224. <https://media.neliti.com/media/publications/109570-ID-faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-pe.pdf>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.07:09.
- Alhidayati dan Asmulyanti. 2016. Perilaku Ibu dalam Memilih Tenaga Penolong Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Tembilahan Hulu Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Reproduksi* 3 (3) : 155-162. <https://core.ac.uk/download/pdf/290556002.pdf>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.07:19.
- Dahlan, Asmita. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin. *Journal of Social and Economics Research (JSER)* 2 (1) : 6-22. <https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/view/11>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.08:10.
- Damayanti, Ika Putri., Maita, Liva., Triana, Ani. 2014. *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Kompherenshif Pada Ibu Bersalin dan Bayi Baru Lahir*. Ed.1. Cet.1. Yogyakarta: Deepulish.
- Depkes RI. 2011. *Pedoman Kemitraan Bidan dan Dukun*. Jakarta: Depkes RI.
- Farich, Ahmad.2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Fitrianeti, Desi., Waris, Lukman., dan Yulianto, Aris. 2018. Faktor yang Mempengaruhi Ibu Hamil Memilih Penolong Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Malakopa Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 2 (3) : 153-161. <http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/jpppk/article/download/126/983/>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.07:15.
- Hayati, Suci Noor. 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu yang Bersalin pada Bidan dan Dukun Bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Arjasari Kabupaten Bandung. *Jurnal Keperawatan Komprehensif* 3 (1) : 34-44. <http://journal.stikeppnijnabar.ac.id/index.php/jkk/article/view/82>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.08:08.
- Hidayat, Aziz Alimun. 2012. *Metode Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Gramedia.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan, dan Riset Nyata)*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. United States of America: Pearson.
- Maryam, Siti., dan Rustiana, Ernik. 2014. Kemitraan Dukun Bayi Dan Bidan terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak. *Jurnal Universitas Tulungagung BONOROWO*, 2 (1). <https://journal.unita.ac.id/index.php/bonorowo/article/download/28/24/>. Diakses Tanggal 27 Januari 2022, Pk.08:10
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muzakkir. 2018. *Dukun dan Bidan dalam Perspektif Sosiologi*. Makassar: CV Sah Media.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Nurgahayu, A., dan Amelia, Rizky. 2018. Alasan Pemilihan Penolong Persalinan oleh Ibu Bersalin di Pulau Papandangan Kel Mattiroujung Kec Liukang Tupabbiring kabupaten Pangkep. *Prosiding Seminar Nasional 2018, Sinergitas Multipdisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Vol 1* : 215-222. <https://jurnal.yapri.ac.id/index.php/semnassmipt/article/view/33/33>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.07:10.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Professional (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parenden, Relik Diana. 2015. Analisis Keputusan Ibu Memilih Penolong Persalinan di Wilayah Puskesmas Kabila Bone. *JIKMU* 5 (4) : 362-372. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7459>. Diakses Tanggal 14 September 2021, Pk.10:00.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth, Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Pustaka Baru Press.
- Prawirohardjo, Sarwono. 2008. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Bina Nusantara.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Rukiah, Yeye Ai. 2009. *Asuhan Kebidanan II*. Jakarta: Trans Info Media.
- Saifuddin. 2014. *Panduan Praktisi Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Ed. 1 Jakarta: ECG.

- Sandu, Suito. 2015. *Presepsi dan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jawa timur: Medical Majapahit.
- Sari, E.P. dan Kurnia. 2015. *Asuhan Kebidanan Persalinan (Intranatal Care)*. Jakarta: TIM.
- Sudirman. 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Leutika Nouvele.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryoto. 2014. *Budaya dan Bahasa*. Penerbit: Suara Bebas-GM PRESS
- Syafrudin. 2015. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta:TIM.
- Syahnita, Hastuti., Rahayu, Sri., dan Djafri, Defriman. 2021. Analisis Faktor Keputusan Ibu Bersalin dalam Pemilihan Tempat Pelayanan Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Ulee Kareng Kota Banda Aceh. *Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan* 2 (2) : 150-157. <http://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes/article/view/663>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.09:19.
- Taswin dan Nursiah. 2016. Pelayanan Persalinan Bidan dan Dukun di Desa Kuraa Kecamatan Siontapina Kabupaten Buton. *Jurnal Kesehatan Indonesia* 7 (1) : 10-19. <https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/view/84>. Diakses Tanggal 13 September 2021, Pk.10:10.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Walyani, E.S. 2015. *Perawatan Kehamilan dan Menyusui Anak Pertama Agar Bayi Lahir dan Tumbuh Sehat*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yanti. 2009. *Asuhan Kebidanan Persalinan*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.