

KEPUASAN IBU PASCA SALIN YANG MENDAPATKAN LAYANAN PAIN RELIEF PADA KALA I DI RUMAH SAKIT UMUM BALI ROYAL TAHUN 2023

Ni Wayan Ariyanti*, Made Widhi Gunapria Darmapatni, Ni Gusti Kompiang Sriasih

*Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar
Jalan Raya Puputan Renon, Denpasar, Bali, 80234*

ABSTRAK

Pemberian terapi non farmakologis untuk mengurangi nyeri pada persalihan kala I yaitu dengan teknik relaksasi. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan ibu pasca salin yang mendapatkan layanan pain relief pada kala I Di Rumah Sakit Umum Bali Royal Tahun 2023. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Besar sampel 35 orang yang diambil secara accidental sampling. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian Layanan pain relief di RSUD Bali Royal Tahun 2023 yang dipilih yaitu teknik rileksasi 62,9%, nafas dalam 88,6%, gymball 45,7%, massage 60%, dan kompres air hangat 40%. Tingkat kepuasan ibu pasca bersalin di RSUD Bali Royal Tahun 2023 berdasarkan dimensi kepuasan pasien antara lain tangibles sangat puas (65,7%), reability puas (57,1%), responsiveness sangat puas 54,3%, ansurance puas (57,1%) dan empati sangat puas 65,7%. Kesimpulan Layanan pain relief terbanyak digunakan adalah nafas dalam dan paling sedikit adalah kompres air hangat. Berdasarkan dimensi tangibles, dimensi realibility, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dan dimensi empaty sebagian besar responden merasa sangat puas. Dimensi kepuasan tertinggi adalah pada dimensi tangibles dan empathy sedangkan yang terendah adalah responsiveness.

Keywords: *Kepuasan ibu, Pain relief, Kala I*

ABSTRACT

Providing non-pharmacological therapy to reduce pain in the first stage of labor, namely relaxation techniques. The aim of the study was to determine the satisfaction of postpartum mothers who received pain relief services in the first stage at Bali Royal General Hospital in 2023. This type of research was descriptive with a cross sectional approach. The sample size is 35 people taken by accidental sampling. Retrieval of data using a questionnaire. The results of the study provided pain relief services at Bali Royal Hospital in 2023, namely relaxation techniques 62.9%, deep breathing 88.6%, gymball 45.7%, massage 60%, and warm compresses 40%. at RSUD Bali Royal in 2023 based on patient satisfaction dimensions including very satisfied tangibles (65.7%), satisfied reliability (57.1%), very satisfied responsiveness 54.3%, satisfied assurance (57.1%) and very empathetic satisfied 65.7%. Conclusion The most widely used pain relief service is deep breathing and the least is warm water compresses. Based on the tangibles dimension, the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension, and the empaty dimension most of the respondents felt very satisfied. The highest dimension of satisfaction is the dimensions of tangibles and empathy while the lowest is responsiveness.

Keywords: *Maternal satisfaction, Pain reliever, First stage of labor*

PENDAHULUAN

Setiap ibu bersalin berpotensi mengalami komplikasi yang pada akhirnya dapat menimbulkan kematian pada ibu dan juga disertai kematian pada janin. Cara penanganan yang tepat sangat berpengaruh bagi keselamatan ibu dan juga janinnya. Salah satunya dengan memberikan asuhan persalihan normal, yaitu asuhan kebidanan persalihan yang sesuai dengan standar pelayanan

kebidanan dengan menerapkan asuhan sayang ibu dan bayi pada setiap kala persalihan yang mengacu pada hak-hak pasien diharapkan persalihan akan berlangsung aman dan nyaman seperti ikut melibatkan keluarga dalam proses persalihan. Asuhan persalihan Kala I fase laten dan fase aktif, Kala II, Kala III, Kala IV dan Bayi Baru Lahir yang optimal sangat berpengaruh untuk meningkatkan kesejahteraan ibu dan janinnya.

*e-mail korespondensi : arykbeby@gmail.com

Asuhan persalinan kala I pada ibu hamil bertujuan untuk memantau persalinan dan mengurangi intensitas nyeri persalinan. Penelitian di Inggris menunjukkan bahwa 93,5% dari perempuan mendeskripsikan nyeri sebagai rasa sakit parah atau tak tertahankan, sedangkan di Filandia 80% menggambarkan nyeri persalinan sangat parah atau tak tertahankan (Katsubi, 2018). Di Indonesia, nyeri persalinan dari 2.700 ibu bersalin hanya 15% persalinan yang berlangsung dengan nyeri ringan, 35% dengan nyeri sedang, 30% dengan nyeri hebat dan 20% persalinan disertai nyeri sangat berat (Muray, 2018). Penelitian Somoyani (2014) di Bali mendapatkan hasil 50% responden mengalami nyeri sedang dan 50% mengalami nyeri berat, sedangkan di Kota Denpasar menurut penelitian Damayanti dkk (2020), responden yang mengalami nyeri persalinan ringan 16,1%, nyeri sedang 35,5% dan nyeri berat 48,4%.

Pemberian terapi dalam upaya mengurangi rasa nyeri pada kala I ada dua yaitu terapi farmakologi (dengan menggunakan obat kimia) dan terapi non farmakologi yaitu dengan teknik relaksasi mencakup relaksasi nafas dalam, penggunaan *gymball*, kompres hangat dan terapi massase (Judha, 2012). Kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai

kualitas pelayanan yaitu realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu memuaskan daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) meliputi dan bukti fisik (*tangible*) (Parasuraman, 2015). Empati kepada pasien dapat dilakukan dengan memberikan perhatian saat pasien bersalin, dengan memberikan terapi-terapi non farmakologis atau *pain relief* sehingga menciptakan kenyamanan saat ibu mengalami proses persalinan terutama pada persalinan kala I.

Hasil penelitian Wahyuti dkk (2019) mendapatkan hasil terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen nyeri non farmakologis dengan kepuasan pasien di Ruang Edelweiss dan Seruni Rumah Sakit Taman Husada Bontang. Begitu juga dengan hasil penelitian Putri (2021) mendapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara penerapan manajemen nyeri dengan pasien post operasi di ruang rawat inap RSBP Batam tahun 2021.

Rumah Sakit Umum Bali Royal merupakan salah satu rumah sakit swasta di Provinsi Bali. Selama ini pelayanan *pain relief* sudah diterapkan dan dilaksanakan di ruang bersalin RSUD Bali Royal, namun belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan ibu pasca bersalin yang sudah mendapatkan *pain relief* selama proses persalinannya. Peneliti mencoba untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap lima orang ibu nifas yang diambil secara acak, tiga orang mengatakan merasa nyaman dengan *pain relief* yang dipilih di ruang bersalin sehingga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan di RSUD Bali Royal, namun dua orang mengatakan *pain relief* yang dipilih tidak

mempengaruhi kenyamanan saat bersalin. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan ibu pasca salin yang mendapatkan layanan *pain relief* pada kala I di Rumah Sakit Umum Bali Royal Tahun 2023.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas yang bersalin secara normal pervaginam hari ke dua yang dirawat di Ruang Nifas RSUD Bali Royal pada bulan Maret dan April 2023. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* dengan kriteria inklusi yaitu bersedia menjadi responden serta ibu dan bayi sehat tanpa ada komplikasi sedangkan kriteria eksklusi yaitu ibu yang mengalami kegawat daruratan pada ibu dan janin. Analisa data menggunakan analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi kepuasan pasien. Penelitian ini telah dinyatakan layak etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Denpasar dengan nomor LB.02.03/EA/KEPK/0360/2023.

HASIL

Sampel penelitian terdiri dari 35 orang. Karakteristik subjek penelitian terdiri dari umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah anak. Hasil data dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut. Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa berdasarkan karakteristik lebih banyak responden yang berumur reproduksi sehat yaitu 20-35 tahun sebanyak 32 orang (91,4%).

Tabel 1 Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik	f	(%)
Umur		
20-35 tahun	32	91,4
>35 tahun	3	8,6
Total	35	100
Pendidikan		
SMA	10	28,6
Perguruan tinggi	25	71,4
Total	35	100
Pekerjaan		
Tidak bekerja	11	31,4
Bekerja	24	68,6
Total	35	100
Paritas		
Primipara	20	57,1
Multipara	15	42,9
Total	35	100

Berdasarkan karakteristik pendidikan paling banyak responden berpendidikan perguruan tinggi yaitu 25 orang (71,4%), berdasarkan karakteristik pekerjaan lebih banyak ibu yang bekerja yaitu 24 orang (68,6%) dan berdasarkan paritas lebih banyak responden yang primipara yaitu 20 orang (57,1%).

Layanan *pain relief* yang bisa diberikan pada pasien inpartu di RSUD Bali Royal ada lima jenis yaitu teknik relaksasi, nafas dalam, *gymball*, *massage* dan kompres air hangat. Pemberian layanan *pain relief* ini awalnya dipilih semuanya kepada pasien, akan tetapi ditengah perjalanan atau semakin bertambahnya kontraksi yang dirasakan oleh pasien akhirnya pasien memutuskan untuk memilih *pain relief* tertentu yang bisa mengurangi rasa nyeri saat persalinan. Adapun hasil penelitian tentang layanan *pain relief* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Layanan *Pain Relief* di RSUD Bali Royal Tahun 2023.

Jenis layanan	f	(%)
Teknik relaksasi		
tidak dipilih	13	37,1
dipilih	22	62,9
Total	35	100
Nafas dalam		
Tidak dipilih	4	11,4
dipilih	31	88,6
Total	35	100
Gymball		
tidak dipilih	19	54,3
dipilih	16	45,7
Total	35	100
Massage		
tidak dipilih	14	40
dipilih	21	60
Total	35	100
Kompres air hangat		
tidak dipilih	21	60
dipilih	14	40
Total	35	100

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa jenis *pain relief* dengan teknik relaksasi yang dipilih responden sebanyak 22 orang (62,9%). Jenis nafas dalam yang dipilih sebanyak 31 orang (88,6%). Jenis *gymball* yang dipilih sebanyak 16 orang (45,7%), terapi dengan *massage* dipilih kepada 21 orang (60%) dan yang dipilih kompres air hangat 14 orang (40%).

Jumlah pemilihan teknik *pain relief* yang dipilih masing-masing responden dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa jenis pemilihan layanan ada beberapa pilihan yaitu responden memilih 2 layanan, 3 layanan dan 4 layanan. Jenis pemilihan layanan yang paling banyak dipilih responden yaitu tiga (3) jenis yaitu nafas dalam, *gymball*, *massage*.

Tabel 3 Jenis Pemilihan Layanan *Pain Relief* di RSUD Bali Royal Tahun 2023.

Jenis layanan	f	%
4 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Nafas Dalam, Massage, Kompres Air Hangat	2	5,7
4 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Nafas Dalam, Gymball, Massage	1	2,9
4 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Gymball, Massage, Kompres Air Hangat	1	2,9
3 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Nafas Dalam, Massage	6	17,1
3 pilihan:		
Nafas Dalam, Gymball, Kompres Air Hangat	3	8,5
3 pilihan:		
Nafas Dalam, Gymball, Massage	8	22,8
3 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Nafas Dalam, dan Kompres Air Hangat	6	17,1
3 pilihan:		
Teknik Relaksasi, Gymball, Massage	3	8,6
2 pilihan:		
Nafas Dalam, Gymball	1	2,9
2 pilihan:		
Nafas Dalam, Massage	2	5,7
2 pilihan		
Teknik Relaksasi, Nafas Dalam	1	2,9
2 pilihan		
Teknik Relaksasi, Gymball	1	2,9
Total	35	100

Hasil penelitian berdasarkan dimensi kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4 dibawah.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Ibu Pasca Bersalin Di RSUD Bali Royal Tahun 2023 Berdasarkan Dimensi

Kepuasan Pasien		
Dimensi Kepuasan Pasien	f	(%)
Tangibles		
Sangat puas	23	65,7
Puas	10	28,6
Tidak puas	2	5,7
Total	35	100
Reliability		
Sangat puas	14	40
Puas	20	57,1
Tidak puas	1	2,9
Total	35	100
Responsiveness		
Sangat puas	19	54,3
Puas	13	36,1
Tidak puas	3	8,6
Total	35	100
Assurance		
Sangat puas	16	45,7
Puas	17	48,6
Tidak puas	2	5,7
Total	35	100
Empathy		
Sangat puas	23	65,7
Puas	12	34,3
Total	35	100

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa berdasarkan dimensi *tangibles* responden yang menyatakan sangat puas 23 orang (65,7%). Berdasarkan dimensi *reliability* responden yang menyatakan puas 20 orang (57,1%), berdasarkan *responsiveness* yang menyatakan sangat puas 19 orang (54,3%). Berdasarkan *assurance* yang menyatakan

puas 17 orang (48,6%) dan berdasarkan *empathy* yang sangat puas sebanyak 23 orang (65,7%).

DISKUSI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jenis layanan *pain relief* yang dipilih di RSUD Bali Royal untuk ibu bersalin ada lima jenis yaitu teknik relaksasi, nafas dalam, *gymball*, *massage* dan kompres air hangat. Pemilihan layanan ada beberapa jenis pilihan yaitu responden memilih 2 jenis layanan sebanyak 5 orang (14,3%), memilih 3 jenis layanan sebanyak 26 orang (74,2%) dan memilih 4 jenis layanan sebanyak 4 orang (11,5%). Dari ketiga jenis pemilihan layanan tersebut yang paling banyak responden memilih 3 jenis layanan yaitu nafas dalam, *gymball*, *massage*. Pemilihan jenis layanan *pain relief* yang paling banyak dipilih oleh responden adalah Teknik nafas dalam yaitu sebanyak 31 orang (88,6%). Pilihan teknik ini dipengaruhi juga karena dilihat dari segi kenyamanan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh bidan dan pasien merasa lebih mudah dan gampang untuk memilih teknik serta bisa dilakukan dengan posisi responden sambil tidur ataupun sambil posisi duduk saat menjalani proses persalinan pada kala I.

Adapun jumlah persentase penggunaan *pain relief* yang sudah dipilih kepada pasien yaitu teknik nafas dalam 88,6%, teknik relaksasi 62,9%, *massage* 60%, *gymball* 45,7% dan kompres air hangat 40%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Gusti dan Oktavia (2022) tentang efektifitas relaksasi pernapasan terhadap intensitas nyeri pada persalinan

kala I fase aktif Di Rumah Sakit Pupuk Kalimantan Timur Tahun 2022. Mengendalikan nyeri dengan teknik nafas dalam akan mengendalikan tubuh untuk meningkatkan komponen saraf parasimpatik secara simultan, sehingga mengakibatkan menurunnya kadar hormone kortisol dan adrenalin dalam tubuh yang mempengaruhi tingkat stress seseorang sehingga dapat meningkatkan konsentrasi dan membuat klien merasa tenang.

Pemberian terapi nafas dalam di RSU Bali Royal dipandu oleh bidan yang sudah mendapatkan pelatihan pengaturan nafas dan juga ada bidan yang sudah mendapatkan pelatihan hypnoterapi. Ibu yang sedang kontraksi dipandu untuk mengalihkan rasa nyeri dan mengontrol dirinya dengan cara melakukan pernapasan dalam mengendalikan diri dan fokus pada nafas yang dihirup dan dihembuskan. Teknik pengaturan nafas dalam juga diajarkan kepada pendamping terutama suami sehingga pendamping bisa untuk membimbing ibu melakukan pernapasan dalam saat ada kontraksi rahim. Teknik ini paling banyak banyak dipilih oleh ibu yang sedang mengalami kala I karena paling mudah dan tidak mengganggu dari kenyamanan posisi ibu saat proses persalinan kala I serta bisa dilakukan oleh ibu dengan posisi tidur.

Hasil penelitian ini mendapatkan data berdasarkan karakteristik umur 91,4% responden berada pada kelompok umur 20–35 tahun dan ada tiga orang responden yang berumur lebih dari 35 tahun. Saat penelitian ini ibu yang dengan umur dibawah 30 tahun dan primigravida

setelah dilakukan pemberian teknik relaksasi dan pengaturan nafas dalam, ibu akan meraskan lebih nyaman, tenang, rasa gelisah dan panik dari ibu akan berkurang. Usia mempengaruhi derajat nyeri persalinan, semakin muda usia ibu maka akan semakin nyeri dibandingkan dengan usia ibu yang lebih tua. Intensitas kontraksi uterus lebih meningkat pada ibu lebih muda khususnya pada awal persalinan sehingga nyeri yang dirasakan lebih lama. Pada ibu multipara serviksnya lebih lunak dari primipara karena itu derajat sensitifitasnya terhadap nyeri tidak seperti primipara.

Hasil penelitian *pain relief* dengan menggunakan teknik relaksasi dipilih kepada 62,9% responden yang tidak dipilih sebanyak 37,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Yohana (2018) tentang hubungan teknik relaksasi pernapasan terhadap intensitas nyeri persalinan kala fase aktif pada ibu bersalin normal di Klinik Pratama Jambu Mawar dan Klinik Pratama Afiyah Pekan baru Tahun 2017 yang juga mendapatkan hasil sebagian besar responden dipilih layanan *pain relief* dengan teknik relaksasi. Relaksasi merupakan suatu proses mengistirahatkan tubuh, pikiran dari semua beban baik fisik maupun kejiwaan sehingga membuat ibu lebih tenang dalam menghadapi proses persalinan. Teknik ini dapat dilakukan saat kontraksi persalinan sedang berlangsung, dengan cara menghirup udara secara maksimal, dengan begitu mengakibatkan suplai oksigen yang ada di uterus tercukupi dan akhirnya dapat mengurangi ketegangan otot yang dapat mengurangi rasa nyeri pada

ibu bersalin.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk relaksasi yang dipilih di RSUD Bali Royal yaitu mempersiapkan ruangan bersalin yang nyaman mungkin dengan pengaturan pencahayaan dan memberikan aromaterapi yang menenangkan hati dan perasaan pasien. Tempat persalinan yang nyaman dan tenang yang akan mempengaruhi rasa rileks, ajarkan untuk tarik nafas dalam, saat menghembuskan nafas. Ibu diminta untuk melemaskan otot sehingga menjadi kendur, lunak dan tidak kaku dan melakukan komunikasi yang jelas kepada pasien untuk melakukan relaksasi.

Hasil penelitian *pain relief* dengan menggunakan *massage* dipilih kepada 60% responden dan yang tidak dipilih 40%. Hasil penelitian Dwienda dkk (2015) tentang Efektivitas Pijat dalam Mengurangi Nyeri pada Kala I. Pijat mempengaruhi permukaan kulit, jaringan lunak, otot, ligament, dan fascia secara manual. Pelepasan endorfin akan mengendalikan berve gate dan menstimulasi saraf simpatis, sehingga dapat menimbulkan rasa tenang pada ibu, dan dapat memberikan efek mengurangi intensitas nyeri dan membuat otot relaksasi. Pijatan yang dipilih di RSUD Bali Royal terutama dipilih pada bagian punggung yang dilakukan oleh bidan dan juga pendamping persalinan. Pendamping persalinan terlebih dahulu dipilih informasi tentang cara untuk melakukan pijatan terutama dilakukan saat datangnya kontraksi rahim. Pemijatan dilakukan oleh yang sesuai dengan kemauan pasien. Jika pasien merasa tidak nyaman dengan

pijatan yang dilakukan oleh bidan maka pasien dipilih kebebasan untuk memilih siapa yang akan melakukan pemijatan.

Pada saat dilakukan penelitian ini ibu-ibu lebih nyaman dilakukan *massage* karena bisa dilakukan dengan posisi tidur miring atau posisi setengah duduk sesuai dengan posisi nyaman ibu saat timbulnya kontraksi persalinan. Pendamping pasien akan diajarkan untuk melakukan *massage* saat melakukan pendampingan saat proses persalinan berlangsung.

Hasil penelitian *pain relief* dengan menggunakan *gymball* dipilih kepada 54,3% dan yang tidak dipilih sebanyak 45,7%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian hasil penelitian Kurniawati dkk (2016) tentang Efektivitas Latihan *gymball* terhadap Penurunan Nyeri Persalinan Kala I Fase Aktif pada Primigravida. Teknik mengurangi nyeri dengan menggunakan bola fisioterapi sebagai media dan mengharuskan postur tubuh yang bagus untuk mempertahankan keseimbangan diatas bola. Hal ini memungkinkan untuk ibu mengambil posisi tegak kemudian memutar panggulnya pada pola lingkaran atau pola angka delapan. Gerakan membantu untuk mengurangi nyeri punggung serta membantu mendorong penurunan janin. Hasil penelitian Kurniawati dkk (2016) menyebutkan tingkat nyeri kala I fase aktif ibu bersalin yang mendapat latihan dengan *gymball* lebih rendah dibandingkan dengan tingkat nyeri ibu bersalin yang tidak mendapatkan latihan *gymball*.

Berdasarkan pendidikan sebanyak 71,4% berpendidikan tinggi, berdasarkan

pekerjaan sebanyak 68,6% merupakan ibu yang bekerja dan berdasarkan paritas sebanyak 57,1% merupakan ibu primipara. Pada saat dilakukan penelitian ibu akan bersedia menggunakan *gymball* untuk mengurangi nyeri saat adanya kontraksi tetapi karena sakit yang dirasakan lebih keras sehingga menyebabkan ibu tersebut merasa tidak nyaman diatas *gymball* sehingga belum selesai waktu penggunaan *gymball* ibu akan berhenti dan memilih layanan teknik yang lainnya.

Hasil penelitian *pain relief* dengan menggunakan kompres air hangat dipilih sebanyak 40% dan tidak dipilih sebanyak 60%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wulandari dkk (2017) memberikan intervensi dengan kompres air hangat selama 20 menit dapat menurunkan nyeri pada persalinan kala I. Teknik kompres air hangat efektif bisa menurunkan intensitas nyeri kala I karena mekanisme pesan yang dipilih dapat merangsang lepasnya hormon endorfin ibu, sehingga hal ini dapat membuat ibu merasa lebih nyaman dan dapat mengurangi rasa nyeri selama proses persalinan. Kompres air hangat juga membuat fase dilatasi pembuluh darah serta mampu meningkatkan aliran darah pada tubuh, sehingga sirkulasi oksigen menjadi lebih lancar sehingga mencegah terjadinya kaku otot/spasme otot, otot menjadi lebih rileks dan dampaknya menurunkan rasa nyeri. Layanan kompres air hangat yang dipilih di RSUD Bali Royal dilakukan dengan cara mengisi buli-buli dengan air hangat kemudian ditempelkan pada punggung ibu, air dalam buli-buli diganti jika sudah terasa dingin, air yang

diisi dalam buli-buli tidak terlalu panas agar tidak menyebabkan terbakar pada kulit.

Pada saat dilakukan penelitian ini ibu-ibu memilih tidak ingin dilakukan kompres hangat karena alasan melihat alat waterbag yang teksturnya kenyal seperti jelly atau lembek dan washlap basah yang digunakan mengakibatkan badan, pakaian dan tempat tidur ibu ikut basah sehingga ibu merasa tidak nyaman dengan teknik kompres ini.

Dimensi kepuasan pasien diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Berdasarkan penilaian terhadap *tangibles* sebanyak 65,7% responden menyatakan sangat puas, 28,6% menyatakan puas dan responden yang tidak puas sebanyak 5,7%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pangerapan dkk (2018). *Tangibles* atau bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik

buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah (Pangerapan, 2018).

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik dalam penelitian ini dinilai dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima pertanyaan. Pertanyaan yang paling banyak mendapatkan penilain merasa sangat puas adalah pertanyaan nomor 1 yaitu tentang kebersihan alat yang digunakan seperti *gymball*, *water bag* dan *washlap*. Menjaga kebersihan di RSU Bali Royal dilakukan oleh seluruh jajaran rumah sakit namun yang paling berpengaruh terhadap tingkat kebersihan pada RS Bali Royal adalah tim dari *house keeping*. Pembersihan alat-alat kesehatan dilakukan oleh bidan atau perawat terutama untuk proses pencucian alat-alat kesehatan sampai pada tahap membawa alat kebagian sterilisasi.

Hasil penelitian dimensi *reliability* mendapatkan hasil puas sebanyak 57,1%, sangat puas 40% dan tidak puas 2,9%. Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

Penilaian terhadap dimensi kehandalan dinilai dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima pertanyaan. Pertanyaan yang paling banyak mendapatkan nilai bahwa responden merasakan sangat puas yaitu pertanyaan tentang bidan sigap dan tanggap terhadap keluhan nyeri yang dirasakan oleh ibu, yaitu sebanyak 32

orang menilai sangat puas, sedangkan satu orang menilai puas dan dua orang menilai kurang puas. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien ibu bersalin di RSU Bali Royal dilakukan oleh bidan. Bekerja sebagai bidan di RSU Bali Royal melewati beberapa tahapan tes dan sebelum benar-benar diterima sebagai karyawan tetap maka dilakukan traning terlebih dahulu setelah lulus training baru dinyatakan sebagai karyawan tetap. Saat training sudah dipilih pembekalan agar pentingnya memperhatikan setiap kebutuhan pasien, selain itu setiap bulan juga dipilih pembekalan-pebekalan akan pentingnya memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap setiap kebutuhan pasien. Sehingga tercipta budaya kerja yang sigap mengatasi setiap keluhan pasien.

Dilihat dari dimensi *reliability* yaitu puas (57,1%) hal ini disebabkan karena pada saat dilakukan penelitian bidan yang dinas di kamar bersalin sebanyak 3 orang dalam satu shift dengan jumlah pasien rata-rata satu shift bisa mencapai 4-5 pasien sehingga tidak bisa sepenuhnya mengajarkan atau mendampingi ibu dalam pelayanan pain relief tersebut.

Hasil penelitian *reponsiveness* mendapatkan hasil 54,3% menyatakan sangat puas, 36,1% menyatakan puas, dan 8,6% tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Harahap (2020) yang juga mendapatkan hasil lebih banyak ibu yang merasakan sangat puas dengan pelayanan dari dimensi *responsiveness*. *Responsiveness* atau ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Daya tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan tenaga kesehatan dalam melayani pasien, kecepatan tenaga kesehatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Daya tanggap petugas yaitu kemauan dari bidan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Daya tanggap bidan yang bertugas di RSUD Bali Royal telah baik hal ini terlihat dari sebanyak 54,3% menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang dipilih khususnya dalam hal pelayanan untuk mengurangi nyeri persalinan.

Hasil penelitian *assurance* sangat puas 57,1%, puas 40%, dan tidak puas 2,9%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pangerapan dkk (2018). *Assurance* atau jaminan dan kepastian Dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) meliputi aspek pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*).

Penilaian terhadap dimensi

assurance menggunakan kuesioner yang terdiri dari lima pertanyaan. Pertanyaan yang paling banyak mendapatkan nilai sangat puas adalah pernyataan nomor dua yaitu pendampingan yang dipilih bidan dilakukan dengan sopan dan ramah. Sudah menjadi *corporate culture* dari RSUD Bali Royal yaitu respect bahwa semua karyawan harus menghargai semua orang yang datang ke RSUD Bali Royal yang harus dipilih pelayanan yang terbaik.

Hasil penelitian *empathy* mendapatkan hasil sangat puas 65,7% dan puas 34,3%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pangerapan dkk (2018) yang juga mendapatkan hasil lebih banyak pasien yang menilai sangat puas dengan hasil pelayanan yang dipilih dari dimensi *empathy*. *Empathy* atau dimensi empati (*empathy*) diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang dipilih kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sebanyak lima soal yang digunakan untuk menilai *empathy*, soal yang paling banyak mendapatkan nilai sangat puas dan puas adalah pertanyaan nomor 4 yaitu bidan selalu tanggap dan sabar dalam memberikan teknik pengurangan rasa nyeri pada proses persalinan. Bidan yang bertugas di RSUD Bali Royal harus menjalankan *corporate culture* yaitu *attentive* bahwa semua elemen Rumah Sakit Umum Bali Royal, harus memberikan perhatian pada semua hal dari kecil sampai besar.

Penelitian ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang menjadi kelemahan dari penelitian ini. Kelemahan

penelitian ini yaitu tidak mengkaji lebih dalam serta tidak menambahkan penyebab dari kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Penilaian hanya menggunakan kuesioner yang sudah ditetapkan sebelumnya.

SIMPULAN

Layanan *pain relief* di RSUD Bali Royal Tahun 2023 yang dipilih yaitu teknik relaksasi, nafas dalam, *gymball*, *massage*, dan kompres air hangat. Berdasarkan dimensi *tangibles*, dimensi *realibility*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* sebagian besar responden merasa sangat puas. Dimensi kepuasan tertinggi adalah pada dimensi *tangibles* dan *empathy* sedangkan yang terendah adalah *responsiveness*.

SARAN

Saran bagi rumah sakit agar lebih meningkatkan pelayanan *pain relief* terutama pada ibu bersalin di RSUD Bali Royal dan bagi pemberi layanan / bidan agar meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan *pain relief* non farmakologis kepada ibu bersalin sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

DAFTAR PUSTAKA

Damayanti dkk. (2020). Pengaruh Teknik *Massage Counterpressure* terhadap Pengurangan Rasa Nyeri Persalinan

Kala I. Serdang. *Jurnal Penelitian Kebidanan dan Kespro*, Vol 3, No 1.

Dwienda dkk. (2015). Efektivitas Pijat Dalam Mengurangi Nyeri Pada Kala I. Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, Vol 2, No 6

Gusti dan Oktavia. (2022). Efektifitas Relaksasi Pernapasan Terhadap Intensitas Nyeri Pada Persalinan Kala I Fase Aktif Di Rumah Sakit Pupuk Kalimantan Timur Tahun 2022.

Harahap, Sikumbang R.S dan Manalu F.M. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RS Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, Vol 3, No. 3.

Judha. (2012). Teori Pengukuran Nyeri dan Nyeri Persalinan. Yogyakarta: Nuha Medika.

Katsubi. (2018). Pengaruh Relaksasi Dzikir terhadap Nyeri Persalinan Kala I pada Fase Laten di BPS Kecamatan Pasongsongan Sumenep. *Jurnal Kesehatan* Vol.IV No. 1.

Kurniawati,dkk. (2016). Efektivitas Latihan Birth Ball Terhadap Penurunan Nyeri Persalinan Kala I Fase Aktif Pada Primigravida. Universitas Aisyiyah Yogyakarta.

Muray, R. K. (2018). Biokimia Harper. Jakarta. Penerbit EGC. Jakarta.

Pangerapan S.T., Palandeng .O.E., Rattu J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Polikliniki Penyakit Dalam Rumah Sakin UMUM GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran*

- Klinik.Vol 2. No. 1.
- Parasuraman. (2015). *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince H.
- Somoyani. (2014). Terapi Musik Klasik Dan Musik Bali Menurunkan Intensita Nyeri Persalinan Kala I Fase Aktif. *Jurnal Skala Husada* .Volume 11. Nomro 1.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta. Andi. Offset.
- Wahyuti E. 2019. Hubungan Penerapan manajemen Nyeri Non Farmakologi dengan Kepuasan Pasien Post Operatif di Ruang Edelweiss dan Seruni RSUD Taman Husada Kota Bontang. UMKT.
- Wulandari. (2011). *Asuhan Kebidanan Gangguan Kehamilan Persalinan dan Nifas*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Yohana. (2018). Hubungan Teknik Relaksasi Pernapasan Terhadap Intensitas Nyeri Persalinan Kala I Fase Aktif Pada Ibu Bersalin Normal Di Klinik Pratama Jambu Mawar Dan Klinik Pratama Afiyah Pekanbaru Tahun 2017. *Jurnal Kebidanan*. Vol 4. No.3.