

PENGARUH KEMAMPUAN AKADEMIK MAHASISWA DALAM MEMBERIKAN LAYANAN HOMECARE DENGAN KEPUASAN IBU

Jiarti Kusbandiyah^{1*}, Yuniar Angelia Puspadewi¹⁾

¹⁾ Prodi DIII Kebidanan, STIKES Widyagama Husada, Malang

*Email Korespondensi : jiartikusbandiyah@widvyagamahusada.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan ibu dalam pelayanan kebidanan menjadi kunci penting dalam membantu menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Pelayanan *homecare* merupakan salah satu upaya untuk mendekatkan akses kesehatan terhadap ibu guna meningkatkan kepuasan. Pelayanan *homecare* yang tepat membutuhkan kemampuan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang kompeten sehingga mendapatkan kepercayaan terhadap ibu dan keluarga. Mahasiswa dengan IPK di bawah standar mungkin mempunyai kemampuan kurang mumpuni terkait hal tersebut. Hal ini akan berdampak terhadap keberhasilan observasi, asuhan, ketepatan pengkajian, perumusan diagnosa dan penatalaksanaan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tersebut dimulai dari proses pendidikan yang berkualitas tercermin pada nilai IPK. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh IPK terhadap kualitas layanan *homecare* dan kepuasan ibu. Design penelitian adalah *crosssectional* dengan analisis bivariate menggunakan uji *pearson product moment*. Alat ukur yang digunakan untuk menilai kemampuan mahasiswa adalah IPK, kualitas layanan diukur dengan menggunakan lembar observasi dan untuk mengukur kepuasan menggunakan kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa ibu yang merasa puas dengan layanan *homecare* mahasiswa hanya 10%, terdapat hubungan signifikan antara IPK dan kualitas layanan (*p-value* 0,014), hubungan signifikan antara IPK dan kepuasan (*p-value* : 0,021) dan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan (*p-value*:0,000). Sehingga kualitas pendidikan mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan ibu.

Kata kunci: IPK, Kualitas, Kepuasan

ABSTRACT

Maternal satisfaction in midwifery services is an important key in helping to reduce the Maternal Mortality Rate (MMR) and Infant Mortality Rate (IMR). Homecare services are an effort to bring health access closer to mothers in order to increase satisfaction. Proper homecare services require competent knowledge, attitudes and skills so as to gain trust in mothers and families. Students with sub-standard GPAs may have inadequate abilities in this regard. This will have an impact on the success of observation, care, accuracy of assessment, formulation of diagnosis and management. Efforts made to increase satisfaction begin with a quality education process reflected in the GPA score. The research objective was to analyze the effect of GPA on the quality of homecare services and maternal satisfaction. The research design was cross-sectional with bivariate analysis using the Pearson product moment test. The measuring instrument used to assess student ability is GPA, service quality is measured using observation sheets and to measure satisfaction using a questionnaire. The results showed that mothers who were satisfied with the student homecare services were only 10%, there was a significant relationship between GPA and service quality (*p-value* 0.014), a significant relationship between GPA and satisfaction (*p-value*: 0.021) and a significant relationship between service quality and satisfaction (*p-value*: 0,000). So that the quality of education is absolutely necessary to improve service quality and mother satisfaction).

Keywords: GPA, Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan ibu dalam pelayanan kebidanan menjadi kunci penting dalam membantu menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Kepuasan berarti tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan [1]. Jika ibu merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan, maka secara rutin ibu akan memeriksakan kehamilan, persalinan, nifas, bayi dan KB secara teratur. Kepuasan juga dapat mempengaruhi psikologis ibu dalam menghadapi proses alamiah tersebut dengan tenang. Hal ini berdampak baik terhadap minimnya komplikasi yang dapat menyebabkan meningkatnya morbiditas dan mortalitas ibu dan bayi. Menurut informasi dari Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI tahun 2014, penolong persalinan terbanyak di Indonesia adalah bidan [2]

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tersebut dimulai dari proses pendidikan kebidanan yang berkualitas. Saat perkuliahan dimulai dengan memberikan muatan praktikum untuk meningkatkan skill kebidanan. [3]. Sejak tahun 2014, terjadi perubahan kurikulum pada program D3 Kebidanan tentang Tugas Akhir. Pada tahun sebelumnya, tugas akhir berupa penelitian baik kualitatif dan kuantitatif kemudian direvisi menjadi Studi Kasus. Studi kasus ini dilakukan dengan memberikan pelayanan dan asuhan kepada ibu sejak hamil, bersalin, nifas, pelayanan pada bayi sampai dengan pelayanan KB. Hal ini bertujuan supaya lulusan mempunyai kemampuan pelayanan kebidanan yang kompeten sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan yang berkualitas untuk bisa menurunkan AKI dan AKB.

Studi kasus yang dilaksanakan oleh mahasiswa D3 Kebidanan adalah dengan melaksanakan kunjungan rumah (*Homecare*) dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada Ibu. Kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan menerapkan ilmu saat proses pembelajaran sangat beragam. Keberagaman ini sangat mempengaruhi kemampuan baik kognitif, afektif maupun psikomotor dalam memberikan pelayanan. Kemampuan yang rendah menyebabkan kegagalan proses asuhan yang berdampak terhadap kualitas layanan dan kepuasan ibu.

Hasil penelitian di Riau menyimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah memiliki kemampuan yang baik, asuhan yang dilakukan mahasiswa sudah sesuai standar asuhan kebidanan, tetapi ada beberapa asuhan yang belum diberikan secara tepat. Metode pemilihan asuhan komprehensif perlu diperbaiki. Pembimbing perlu mengarahkan pemberian asuhan dengan lebih baik dan mahasiswa harus meningkatkan komunikasi. [4]

Kemampuan mahasiswa tercermin pada nilai IPK. Data statistik IPK mahasiswa sampai dengan semester V tahun akademik 2016/2017 menunjukkan rata-rata IPK mahasiswa D3 Kebidanan adalah 3,2 Dengan rincian IPK diatas >3,5 sebanyak 17 Mahasiswa, IPK antara 2,75 s.d 3,5 sebanyak 77 mahasiswa dan IPK dibawah 2,75 sebanyak 11 mahasiswa.

Mahasiswa dengan IPK rendah mungkin tidak mempunyai kemampuan yang mumpuni terkait asuhan komprehensif. Hal ini akan berdampak terhadap keberhasilan observasi dan asuhan kepada ibu tersebut, ketepatan pengkajian, perumusan diagnosa dan penatalaksanaan. Pada akhirnya outcome yang diharapkan adalah Ibu dan janin dapat menjalani kehamilan, persalinan, nifas secara fisiologis dan jika terjadi hal patologis bisa segera terdeteksi, ditangani dengan baik dan tidak menyebabkan morbiditas dan mortalitas pada

Kepuasan ibu dalam mendapatkan pelayanan bisa diukur dengan parameter bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), *empathy* (empati) dan jaminan (*assurance*). *Tangibles* berarti berhubungan dengan performa atau tampilan fisik mahasiswa dalam memberikan layanan. *Reliability* berarti kemampuan mahasiswa dalam memberikan pelayanan dan konseling. *Responsiveness* berarti kecepatan bertindak, ketepatan merespon keluhan yang disampaikan oleh ibu dan melakukan

tindakan sesuai SPO (Standar Prosedur Operasional). Empathy berarti sikap dan kecukupan waktu dalam melayani pasien. Assurance berarti alat yang digunakan sesuai standar serta melakukan dokumentasi dengan benar. Setiap parameter tersebut menunjukkan kemampuan mahasiswa sesuai bidang-bidang tersebut, jika ibu puas terhadap mengacu pada parameter tersebut, secara tidak langsung kemampuan mahasiswa juga baik dan sebaliknya. [5]

Selama 2 tahun dilaksanakan studi kasus sebagai tugas akhir mahasiswa belum pernah dilakukan survey kepuasan ibu terhadap layanan yang diberikan, padahal hal ini sangat penting sebagai bahan perbaikan ke depan baik untuk mahasiswa maupun institusi. Institusi dapat mengevaluasi kemampuan *Homecare* Mahasiswa dengan IPK dengan nilai rata-rata, di bawah rata-rata dan di atas rata-rata dengan harapan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dalam *Knowledge, Attitude* dan *Skill*.

Penelitian ini merupakan penelitian dasar tentang pengaruh kemampuan akademik mahasiswa terhadap kepuasan ibu dalam pelayanan *homecare* sejak hamil sampai dengan KB, kemampuan mahasiswa terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan ibu. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi evaluasi untuk perbaikan mutu pembelajaran di STIKES Widyagama Husada serta secara tidak langsung berkontribusi untuk mendekatkan akses kesehatan terutama di bidang pelayanan kebidanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan pendekatan *cross sectional*, artinya mengkaji variabel independen dan variabel dependen pada waktu yang sama. Variabel independen pada penelitian ini adalah IPK mahasiswa dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan dan kepuasan responden.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2017 sampai dengan Februari 2018. Subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 6 STIKES Widyagama Husada, sedangkan obyek penelitian adalah responden ibu yang dilakukan *homecare* sejak hamil sampai dengan KB. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 responden di wilayah Kota dan Kabupaten Malang.

Alat ukur yang digunakan untuk menilai kemampuan mahasiswa adalah IPK dan untuk mengukur kepuasan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan meliputi aspek Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles dan Empathy. Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Analisis data secara bivariate dengan SPSS menggunakan Uji *Pearson Product Moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dituangkan dalam bentuk tabel dan dibahas dengan seksama. Hasil meliputi karakteristik responden, IPK, Layanan oleh mahasiswa dan kepuasan responden terhadap layanan tersebut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu

Karakteristik	Kategori	N	%
Usia	≥20 tahun	0	0%
	21- 35 tahun	44	97,8%
	≥35 tahun	1	2,2%
	Total	45	100%
Pekerjaan	Bekerja	7	15,6%
	Tidak bekerja	38	84,4%
	Total	45	100%
Pendidikan	Dasar	2	4,4%
	Menengah	41	91,1%
	Tinggi	2	4,4%
	Total	45	100%

Karakteristik	Katagori	N	%
Paritas	1 (Pertama)	19	42,2%
	2 (Kedua)	16	35,6%
	3 (Ketiga)	5	11,1%
	4 (Keempat)	5	11,1%
	Total	45	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-34 tahun sebanyak 44 orang (97,8%) sedangkan sisanya sebanyak 2,2% berusia kurang dari 20 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden terdapat pada rentang usia yang beresiko rendah jika mengalami kehamilan karena organ-organ reproduksinya masih bekerja dengan baik dan tidak akan banyak menimbulkan komplikasi.

Usia yang rentang atau beresiko untuk hamil adalah usia kurang dari 20 tahun dan lebih dari 35 tahun. Usia tersebut dapat menyumbang skor resiko kehamilan pada kehamilan terlalu muda dan terlalu tua. Kehamilan yang terjadi di bawah usia 20 tahun merupakan kehamilan yang beresiko karena secara fisik dan psikologis, ibu belum siap menerima kehamilan. Usia lebih dari 35 tahun juga rentan jika hamil karena pada usia tersebut, organ-organ reproduksi sudah mulai menurun fungsinya dan mulai timbul penyakit degeneratif seperti hipertensi, DM dan lain sebagainya. [6]

Sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga atau tidak bekerja sebesar 84,4 %, hanya 15,6% yang bekerja sebagai karyawan swasta. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas yang dikerjakan ibu adalah kegiatan-kegiatan rumah tangga dan masing-masing orang berbeda tingkat aktivitasnya.

Ibu yang bekerja mempunyai sedikit beban aktivitas yang lebih berat dari ibu bekerja. Ibu bekerja kemungkinan mempunyai wawasan lebih luas sehingga harapan terhadap pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari ibu yang tidak bekerja, tetapi wawasan tidak semata-mata karena ibu bekerja saja, ibu tidak bekerjapun banyak terpapar dari media social sehingga lebih tinggi ekspektasinya terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menurut Syafitri, 2019 menyatakan bahwa pekerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Pekerjaan mempengaruhi kepuasan seseorang karena orang yang bekerja mempunyai harapan yang lebih besar dari pada yang tidak bekerja. [7]

Sebagian besar responden mempunyai pendidikan menengah sebanyak 91,1 %. Pendidikan rendah dan tinggi sama yaitu sebesar 4,4%. Banyak penelitian membuktikan bahwa erat kaitan antara pendidikan dengan pengetahuan seseorang. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. [8]

Responden dengan pendidikan menengah dan tinggi lebih banyak terpapar kualitas pelayanan daripada responden dengan pendidikan rendah. Maka dapat diasumsikan bahwa responden dengan pendidikan tinggi memiliki harapan yang tinggi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap layanan tersebut.

Herliana dan Sihalolo dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa bahwa tingkat pendidikan merupakan kepuasan layanan di ruang rawat inap di suatu rumah sakit. Dalam keterangannya disebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan.

Ibu dengan kehamilan kedua dan seterusnya lebih dari separuh yaitu sebesar 57,8%. Jumlah kehamilan 3 dan 4 mempunyai jumlah yang sama yaitu 5 orang sebesar 11,1%. Jumlah kehamilan menunjukkan pengalaman dalam kehamilan, persalinan, nifas sampai penggunaan alat kontrasepsi dan mendapatkan pelayanan dalam masa tersebut. Ibu dengan pengalaman sebelumnya mempunyai ekspektasi lebih besar untuk mendapatkan pelayanan lebih pada kehamilan berikutnya

Tabel 2. IPK, Kualitas Layanan dan Kepuasan Ibu

Variabel	Kategori	N	%	Ket
IPK	<3,00	10	22,2%	Mean :3,25
	3,00 – 3,50	27	60%	SD : 0,34
	>3,50	8	17,8%	Min : 2,36
				Max : 3,83
	Jumlah	45	100%	
Kualitas Layanan	Kurang(15-30)	0	0%	Mean :50,29
	Cukup(31-5)	14	31,1%	SD : 5,55
	Baik(45-60)	31	68,9%	Min : 42
				Max : 60
	Jumlah	45	100%	
Kepua- san	Puas	9	20%	Mean:8,67; Modus:0;
	Tidak Puas	36	80%	Min:0;Max:27
				SD:6,96
	Total	45	100%	

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar IPK mahasiswa pada rentang 3,00-3,50 sebanyak 27 mahasiswa (60%). Sedangkan mahasiswa di bawah rata-rata dan di bawah rata-rata mempunyai jumlah hamper sama yaitu 8 dan 10 mahasiswa. Hal ini berarti pengambilan sampel berdasarkan data dengan distribusi normal dan sudah mewakili mahasiswa STIKES Widyagama Husada. IPK diambil dari komulatif nilai IPK mahasiswa dari semester 1 sampai dengan semester 5. Artinya, seluruh mahasiswa sudah melewati tahap akademik dan menyelesaikan teori dari perkuliahan yang ditempuh. Seluruh mahasiswa sudah mendapatkan seluruh materi yang seharusnya di dapat sebagai seorang bidan dan siap untuk melakukan pelayanan kebidanan.

Nilai minimal IPK adalah 2,36. Nilai ini sangat minimal untuk nilai kelulusan, kemungkinan hanya menguasai minimal dari capaian pembelajaran yang ditargetkan. IPK minimal yang sering sebagai prasyarat masuk ke dunia kerja adalah 2,75 sehingga harus dilakukan perbaikan pada capaian pembelajaran yang belum dikuasai

Nilai diatas 3,5 atau biasa diistilahkan cumlaude sebanyak 8 orang atau 17,8%. Secara akademik, mahasiswi-mahasiswi tersebut mempunyai kemampuan yang sangat baik dari segi pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Hasil tabel 2 juga diketahui bahwa sebagian besar kualitas layanan yang diberikan oleh mahasiswa adalah baik yaitu sebesar 68,9%. Rata-rata skor kualitas pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa adalah 50,29, dengan nilai minimum 42 dan nilai maksimum 60. Range nilai kualitas adalah 15 s.d 60 point. Jadi rata-rata kualitas yang diberikan oleh mahasiswa adalah baik.

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera pelanggan. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai rekannya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan

serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Hasil juga menunjukkan bahwa mahasiswa sudah memiliki sikap *empathy* yang baik, hanya 2,2% yang menunjukkan *empathy* yang cukup baik. *Empathy* yaitu berkenaan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Hubungan mahasiswa dengan pasien baik dan mahasiswa tidak membiarkan ibu menunggu lama untuk diberikan layanan. Menurut Kottler dan Keller, 2009, menyatakan bahwa hubungan *empathy* dengan kepuasan pelanggan adalah apabila pelanggan telah merasa puas dengan *empathy* yang diberikan maka pengguna layanan akan merasa loyal dan mencari kembali pemberi layanan. Salah satu teknik untuk memberikan *empathy* adalah dengan melakukan *treatment* yang bisa mendapatkan hubungan dekat dengan ibu. Pemberian layanan *massage* pada ibu postpartum bisa dilakukan guna meningkatkan hal tersebut. [9]

Tabel 3. Hasil Uji *Bivariate*

Variabel	Uji	<i>p-value</i>	Ket.
IPK dan Kualitas layanan homecare	<i>Pearson</i>	0.014	Ada Hubungan
IPK dan Kepuasan	<i>Pearson</i>	0.021	Ada Hubungan
Kualitas layanan homecare dan kepuasan	<i>Pearson</i>	0,000	Ada Hubungan

Tabel 3. menunjukkan bahwa mahasiswa dengan IPK baik dengan kualitas pelayanan baik (71,4%) lebih besar dibandingkan IPK baik dengan kualitas layanan cukup (28.5%) dan sebaliknya IPK <3,00 dengan kualitas layanan baik (40%) lebih kecil jika dibandingkan IPK<3,00 dengan kualitas layanan cukup (60%). Jika dilihat dari hasil tabulasi silang didapatkan kecenderungan adanya hubungan antara IPK dengan kualitas layanan. Hal ini juga ditunjang dengan hasil uji *pearson product moment* didapatkan *pvalue* 0,014 < 0,05 yang berarti ada hubungan signifikan antara IPK dengan kualitas layanan.

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa didapatkan dari proses pembelajaran akademik selama di pendidikan. IPK mempunyai 3 muatan pengetahuan, sikap dan keterampilan. Mata ajar yang dipelajari terkait layanan kebidanan meliputi mata kuliah inti kebidanan yaitu asuhan kehamilan, persalinan, nifas, kespro KB dan neonatus. Mata kuliah lain sebagai penunjang yaitu komunikasi dan konseling yang diberikan pada semester 2. IPK yang baik artinya mempunyai kompetensi sesuai capaian atau lebih dari capaian pembelajaran. Kompetensi yang baik akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 3 juga menunjukkan bahwa mahasiswa dengan IPK baik >3,50 pasien merasa tidak puas (85,7%) lebih besar dibandingkan IPK baik pasien merasa puas (14,3%) dan hal yang sama IPK <3,00 pasien tidak puas (90%) lebih besar jika dibandingkan IPK<3,00 pasien puas (10%). Jika dilihat dari hasil tabulasi silang didapatkan kecenderungan tidak ada hubungan antara IPK dengan kepuasan pasien. Tetapi menurut hasil uji *pearson product moment* didapatkan *pvalue* 0,021 < 0,05 yang berarti ada hubungan signifikan antara IPK dengan kepuasan.

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) mahasiswa didapatkan dari proses pembelajaran akademik selama di pendidikan. IPK mempunyai 3 muatan pengetahuan, sikap dan keterampilan. Mata ajar yang dipelajari terkait layanan kebidanan meliputi mata kuliah inti kebidanan yaitu asuhan kehamilan, persalinan, nifas, kespro KB dan neonatus. Mata kuliah lain sebagai penunjang yaitu komunikasi dan konseling yang diberikan pada semester 2. IPK yang baik artinya mempunyai kompetensi sesuai capaian atau lebih dari capaian

pembelajaran. Kompetensi yang baik akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Mahasiswa dengan IPK baik berarti bisa dianggap berprestasi secara akademik

Jika kualitas layanan yang diberikan baik maka akan menyebabkan pasien mendapatkan kepuasan layanan. Artinya, IPK mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan oleh layanan kesehatan yang diberikan.

Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa kualitas pelayanan baik pasien merasa tidak puas (687%) lebih sedikit dibandingkan kualitas pelayanan cukup pasien merasa tidak puas (100%). Jika dilihat dari hasil tabulasi silang didapatkan kecenderungan ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Tetapi menurut hasil uji *pearson product moment* didapatkan *pvalue* $0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan signifikan antara kualitas dengan kepuasan.

Salah satu faktor yang paling handal untuk menciptakan kepuasan klien adalah kualitas layanan. Seperti yang dikemukakan kotler tahun 2009 bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan klien dan berakhir dengan persepsi klien. Terdapat 5 elemen dimensi kualitas yaitu Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Tangible (Penampilan), Empathy dan Assurance (Jaminan). Masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian di atas adalah bahwa ibu yang merasa puas dengan layanan *homecare* mahasiswa hanya sebanyak 10%, terdapat hubungan signifikan antara IPK dan kualitas layanan (*p-value* 0,014), hubungan signifikan antara IPK dan kepuasan (*p-value*: 0,021) dan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan (*p-value*:0,000). Sehingga kualitas pendidikan mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan ibu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sampaikan terimakasih kepada STIKES Widyagama Husada yang telah memberikan support dana internal dalam penelitian kami dan terimakasih juga kepada pihak-pihak yang telah ikut serta menjadi bagian dalam penelitian ini. Semoga menjadikan berkah untuk semuanya.

REFERENSI

- [1] T. Purba, P. S. Manajemen, and U. P. Batam, "Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam," *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 1987–1996, 2020, doi: 10.35794/emba.v8i1.28051.
- [2] profil kesehatan indonesia, *Profil Kesehatan Indonesia 2018*, vol. 1227, no. July. 2018.
- [3] Sumiatun, "Analisis Mutu Pembelajaran Praktikum Kebidanan Sebagai Upaya Peningkatan Pencapaian Kompetensi Program Studi Diploma III Kebidanan STIKES Maharani Malang," vol. 1, pp. 78–93, 2013.
- [4] N. Yulita, S. Juwita, and R. Indonesia, "Analisis Pelaksanaan Asuhan Kebidanan Komprehensif (Continue Of Care/COC) Di Kota Pekanbaru," *JOMIS (Jurnal Midwifery Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 36–39, 2019.
- [5] A. R. Kosasih and J. E. Kuniawan, "Hubungan kepuasan kerja dan loyalitas pada karyawan," *Psychoprenuer J.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [6] G. D. Widarta, M. A. Cahya Laksana, A. Sulistyono, and W. Purnomo, "Deteksi Dini Risiko Ibu Hamil dengan Kartu Skor Poedji Rochjati dan Pencegahan Faktor Empat Terlambat," *Maj. Obstet. Ginekol.*, vol. 23, no. 1, p. 28, 2015, doi: 10.20473/mog.v23i1.2100.

- [7] I. E. Syafitri, "Hubungan Pekerjaan, Kondisi Kerja dan Mutu Hubungan Antarpribadi terhadap Kepuasan Kerja Perawat," *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 4, pp. 235–240, 2019, doi: 10.33221/jikm.v5i4.308.
- [8] N. S. R. U. Sihaloho and I. Herliana, "Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga," *J. Ilmu Keperawatan Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 239–247, 2017.
- [9] J. Kusbandiyah and Y. A. Puspawati, "Pengaruh Postnatal Massage terhadap Proses Involusi dan Laktasi Masa Nifas di Malang," *J. Ners dan Kebidanan (Journal Ners Midwifery)*, 2020, doi: 10.26699/jnk.v7i1.art.p065-072.