

Needs of Postpartum Mothers in Obtaining Health Services While in the Maternal Room: Qualitative Study

Eva Priskila ¹, Yati Afiyanti ², Bahrul Ilmi³

¹Program Studi ilmu Keperawatan STIKes Eka Harapan,

²Fakultas Keperawatan Universitas Indonesia,

³Politeknik Kesehatan Banjarmasin.

Email: evapriskila1990@gmail.com

ABSTRACT

The need for health services is very important for postpartum mothers while being treated in the maternal ward to improve the health and welfare of postpartum mothers and prevent the various risks they face. In Indonesia, it is estimated that the unmet need for health services received by patients is around 5.03% according to the Central Bureau of Statistics in 2021. When the needs of postpartum women are met, the feelings during hospitalization are satisfied with the services received. This study aims to explore in depth and comprehensively the needs received and not received by postpartum mothers during their hospitalization. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection was carried out by means of in-depth interviews with 14 postpartum women participants who had been treated at RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya wh are willing to participate with Purposive Sampling technique. The results of the study found 3 main themes, namely: Health services received by postpartum mothers while in the outpatient unit, Health services received by postpartum mothers during hospitalization, and Health services that were not received by postpartum mothers during hospitalization. The conclusion of this study is that the needs of postpartum mothers in obtaining health services can be provided from various aspects of service.

Keywords : Healty Services, Postpartum mother, Maternal

PENDAHULUAN

Setiap rumah sakit melakukan pemenuhan kebutuhan dalam pemberian asuhan keperawatan terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan mutu rumah sakit itu sendiri. Kualitas pelayanan keperawatan merupakan bagian keseluruhan dari pelayanan kesehatan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mutu pelayanan. Salah satu penunjang terselenggaranya kualitas pelayanan yang baik adalah dalam pemenuhan kebutuhan bagi pasien.

Pelayanan kesehatan upaya yang diselenggarakan dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan kesehatan perorangan ataupun kelompok yang mencakup berbagai jenis layanan yang diberikan serta memenuhi kebutuhan-kebutuhan pasien rawat jalan maupun rawat inap. Jenis pelayanan rawat jalan merupakan salah satu instalasi dirumah sakit yang meberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan spesialisasi yang dibutuhkan, pelayanan tersebut meliputi pemeriksaan, pengobatan dan tindakan medis sesuai dengan kondisi pasien dan jenis penyakitnya. Sedangkan jenis pelayanan dalam rawat inap memiliki pelayanan keperawatan yang membantu pasien untuk mencapai kebutuhan yang diperlukan selama dirawat inap. Adapun pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien yaitu dalam bentuk asuhan keperawatan pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap.

Kondisi pelayanan kesehatan maternal lainnya mengalami kekurangan yang sering dialami oleh ibu dalam memenuhi kebutuhan seperti kurangnya pengetahuan mengenai kondisi atau penyakit yang dialami, rumitnya mengurus admintrasi BPJS, kurangnya keramah-tamahan dari tenaga kesehatan, kurang nya dukungan dari tenaga kesehatan, dan minimnya fasilitas kesehatan yang disediakan.

Bidang pelayanan keperawatan pasca melahirkan juga dapat dianalisis dari aspek emosional, dukungan sosial, dukungan keluarga, pelayanan spiritual, pelayanan medis, mendapatkan informasi dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dalam hidup secara normal dan dampak sakit dapat berpotensi menurunkan kualitas hidup terkait kesehatan maka kebutuhan tidak terpenuhi akan semakin banyak dialami oleh pasien (Todora Franceschi, 2019). Apabila hal yang dibutuhkan ibu nifas dalam pelayanan yang diterima terpenuhi.

Kebutuhan pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh ibu nifas dapat dilihat dari hasil studi penelitian yang dilakukan oleh Melsew Setegn Alie, *et.all.*, (2022) menyatakan bahwa kebutuhan tidak terpenuhi cukup tinggi dipengaruhi oleh usia ibu, tempat tinggal, jenis kelamin, jumlah anak, usia pertama kali melahirkan dan keinginan fertilitas. Diikuti hasil penelitian yang dilakukan oleh Diah A Utami, *et.all.*, (2021), menemukan bahwa faktor yang terkait dengan kebutuhan yang tidak terpenuhi seperti usia kehamilan, tingkat pendidikan, dukungan sosial yang dirasakan sendiri, merasakan kekhawatiran, kecemasan tentang kondisi dan penundaan konsultasi dan pemeriksaan dari tenaga kesehatan.

Studi lain yang terkait yang dilakukan oleh Elis Sampe Pasang, *et.all.*, (2020), bahwa dukungan suami dan keluarga sangat dibutuhkan untuk menjaga kestabilan ibu dan mempengaruhi perilaku ibu, hal lain yang cukup kuat adalah secara spiritual keyakinan kepada Tuhan memberikan kekuatan untuk melahirkan. Sedangkan studi yang dilakukan oleh Eni Haryati, (2020), menguraikan tentang kebutuhan ibu nifas yaitu ibu membutuhkan perhatian yang khusus dalam melakukan perawatan diri untuk pemulihan kesehatan fisik, psikologis dan memberikan informasi dan edukasi terkait kebutuhan perawatan ibu dan bayi pada masa postpartum.

Nurul, *et.,all.*, (2022), dalam hasil studi menyatakan bahwa kebutuhan akan asuhan keperawatan, perawat memberikan layanan pada pasien ibu nifas mulai dari pengakajian keluhan yang dialami, dan menemukan diagnosa, intervensi, implementasi yang dilakukan sesuai dengan intervensi dan evaluasi. Studi penelitian yang disampaikan oleh Ani Jacob, *et.,all.*, (2020), menguraikan bahwa tekanan psikologis, koping, dan dukungan sosial yang dirasakan pasangan wanita selama postpartum yang mempengaruhi mental ibu. Penelitian oleh Hartati, (2014), menunjukkan bahwa kebutuhan akan pengetahuan, motivasi (psikologis) seperti dukungan dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan kondisi kesehatan ibu dan yang paling mempengaruhi kebutuhan ibu yang belum terpenuhi dalam pemberian informasi oleh petugas kesehatan yang diterima oleh ibu nifas.

Kebutuhan pelayanan kesehatan yang tidak terpenuhi pada ibu nifas yang dirawat inap dirumah sakit menyebabkan ketidaknyamanan dari aspek fisik, psikospiritual, sosial dan lingkungan. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan rasa nyaman, maka tenaga kesehatan dapat mengaplikasikan salah satu teori konseptual dari teori keperawatan Katharine Kolcaba (*Health Care Needs*).

Berdasarkan hal tersebut bahwa dalam konteks sentral dalam paradigma keperawatan yaitu manusia (pasien), kesehatan, lingkungan dan keperawatan. Teori kenyamanan yang diuraikan dalam teori keperawatan Katharine Kolcaba (Teori Kenyamanan) yang memberikan pelayanan keperawatan menyeluruh ketika kebutuhan fisik, psikospiritual, sosial dan lingkungan masing-masing aspek kenyamanan tersebut dikaji dalam taksonomi *relief*, *ease* dan *transcendence* terpenuhi yang merupakan kebutuhan utama pasien, mengenai kenyamanan pasien yang menyebutkan bahwa tanggungjawab perawat tidak hanya terpusat pada asuhan keperawatan fisik saja namun kenyamanan pasien juga dilihat (Martha Raile Alligood, 2017).

Berdasarkan data yang didapatkan dari *Population Reference Bureau* (2019) diketahui bahwa Indonesia menempati urutan keempat dengan angka *unmet need* tertinggi 11%, di Myanmar 16,2%, Philipina 16,7% dan Asia Tenggara setelah Timur Leste 25,3%. Pada tahun 2021 (Badan Pusat Statistik) di Indonesia diperkirakan kebutuhan yang tidak terpenuhi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien sebanyak sekitar 5,03 %, di Kalimantan Tengah diperkirakan masalah kebutuhan tidak terpenuhi ini terjadi sebesar 4,18 %. Sedangkan data di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya belum pernah dilakukan pendataan mengenai kebutuhan yang belum terpenuhi pada pasien. Kunjungan jumlah pasien ibu nifas tiga bulan terakhir pada bulan Mei tahun 2022 sebanyak 76 orang, bulan Juni tahun 2022 sebanyak 80 orang dan pada bulan Juli tahun 2022 sebanyak 79 orang jadi rata-rata 3 bulan terakhir pada tahun 2022 sebanyak 79 orang.

Hasil wawancara yang pernah dilakukan oleh peneliti, ibu nifas yang saat dirawat inap setelah melahirkan secara normal maupun *sectio caesar* di salah satu rumah sakit bersalin di Palangka Raya, kurangnya dalam pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi yang jelas tentang keluhan-keluhan dari pasien dan saat hendak melaksanakan operasi pasien cemas tidak diajak berbicara atau berdoa untuk menenangkan pasien sehingga pasien merasa kurang puas.

Hasil dari studi pendahuluan dengan metode wawancara terhadap dua ibu nifas yang sedang dirawat inap di ruang maternal mengatakan selama dirawat inap untuk pemenuhan kebutuhan masih ada yang belum terpenuhi seperti memberikan penjelasan terkait dengan berbagai informasi tentang penyakit yang dialami dan pada masa kehamilan yang dialami dan kurangnya dukungan, tidak ada perbedaan kelas untuk pasien BPJS perlakuan sama. Ketika ibu hamil yang akan memasuki masa persalinan bahwa muncul perasaan takut, khawatir, ataupun cemas, fasilitas yang diterima belum memadai dan kondisi lingkungan yang kurang nyaman. Ibu nifas juga mengatakan dalam keadaan sakit sering lupa untuk berdoa dan melakukan ibadah.

Berdasarkan uraian fenomena tersebut maka perlu digali secara mendalam dan komprehensif dengan menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini akan menganalisis berbagai “Kebutuhan Ibu Nifas Dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan Selama Di Ruang Maternal”.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bertujuan untuk menganalisis kejadian yang ada, sehingga memperoleh gambaran secara menyeluruh tentang bagaimana kebutuhan yang diterima dan tidak diterima pada ibu nifas, sehingga memperoleh gambaran dan pemahaman yang mendalam yang dirasakan, dipikirkan dan dialami oleh ibu nifas selama dirawat di rumah sakit.

Menurut Creswell, (2020) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif ini berawal dari suatu makna permasalahan kelompok (sosial) atau permasalahan individu kemudian di asumsikan dengan pendekatan suatu tinjauan teoritis atau penafsiran sehingga menjadi suatu fenomena yang dapat di jadikan penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini subjek dikenal dengan istilah partisipan. Menentukan partisipan dalam penelitian ini menggunakan tehnik *Purposive sampling*. Partisipan dalam penelitian ini adalah ibu nifas yang menerima pelayanan kesehatan selama dirawat di rumah sakit, pada bulan November 2022 dengan jumlah 14 orang partisipan dengan kriteria inklusi ibu nifas yang memperoleh pelayanan di RSUD dr. Doris Palangka Raya, kemampuan komunikasi yang baik, bersedia menceritakan kebutuhan yang diterima dan yang tidak diterima dan pasien yang bertempat tinggal di kota palangka raya.

Wawancara akan dilakukan secara tatap muka dan apabila diperlukan via online dan dengan menggunakan tape recording dan pada penelitian ini menggunakan tehnik wawancara yang mendalam (*in-depth review*) dengan menggunakan pedoman wawancara namun proses wawancara didasari sepenuhnya pada perkembangan pertanyaan secara spontan dan alamiah. Wawancara dilakukan secara tatap muka (*offline*) dengan menggunakan alat bantu *tape recording*, dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan. Pada penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka agar pasien dapat menceritakan kebutuhan pelayanan kesehatan yang sudah diterima dan yang belum diterima pada ibu nifas dan mendengarkan dengan seksama untuk memperoleh informasi dan data dari partisipan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menjelaskan pengalaman ibu nifas dalam menerima pelayanan kesehatan selama dirawat di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil penelitian ini dipaparkan menjadi dua bagian, yaitu: 1) Informasi umum tentang karakteristik partisipan sesuai dengan data demografi partisipan, 2) Hasil tematik dan Pembahasan yang menjelaskan tema-tema yang dihasilkan dari penelitian ini dari sudut pandang partisipan.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

Kode Partisipan	Usia (Tahun)	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Melahirkan	Lama Dirawat	Jaminan Kesehatan
P1	32	Ibu Rumah Tangga	SMA	SC	4 Hari	BPJS
P2	39	Ibu Rumah Tangga	SLTA	SC	3 Hari	BPJS
P3	34	Ibu Rumah Tangga	S1	SC	4 Hari	BPJS
P4	34	Ibu Rumah Tangga	S1	SC	3 Hari	BPJS
P5	35	Swasta	S2	SC	3 Hari	BPJS
P6	22	Ibu Rumah Tangga	SLTA	SC	4 Hari	BPJS
P7	20	Ibu Rumah Tangga	SMA	SC	3 Hari	BPJS
P8	22	Ibu Rumah Tangga	SMK	SC	4 Hari	BPJS
P9	31	Tenaga Kontrak	D3	SC	1 Hari	BPJS
P10	29	Ibu Rumah Tangga	SMA	Spontan	2 Hari	BPJS

P11	29	Tenaga Kontrak	SMA	Spontan	1 Hari	BPJS
P12	38	PNS	S1	SC	3 Hari	BPJS
P13	37	Ibu Rumah Tangga	S1	SC	4 Hari	BPJS
P14	27	Ibu Rumah Tangga	SMA	Spontan	4 Hari	BPJS

Tema 1: Pelayanan kesehatan yang diterima ibu nifas selama di unit rawat jalan. Berdasarkan tema ini terdapat dua sub tema yaitu:

Jenis pelayanan yang diterima selama dirawat jalan (sub.tema 1.1)

Partisipan pada penelitian ini menerima pelayanan di rawat jalan yaitu pelayanan yang bersifat tidak gawat darurat dan pelayanan kegawatdaruratan dengan jenis pelayanan yang diterima. Pelayanan tidak gawat darurat dilakukannya pemeriksaan DJJ, cek laboratorium darah lengkap, pemeriksaan tekanan darah, pemasangan infus, dilakukan pemeriksaan USG, dan dilakukan periksa dalam. Sementara pelayanan kegawatdaruratan yaitu mendapatkan obat perangsang kandungan, dan mendapatkan surat rujukan. Berikut 3 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

*"Di IGD cek urin. pemeriksaan kaya DJJ. Denyut jantung janin. Habis itu pemeriksaan tensi. Terus sambil menunggu persiapan ruangan itu aja"*P1

*"Tiba dirumah sakit disana lumayan cepat ya, antri nya gak terlalu lama. Setelah itu diperiksa juga secara intensif di USG sama dokternya"*P12

*"Masuk melalui poli kandungan ngantri sebentar ja trus diberi tindakan sama bidannya trus dipasang infus dikasih suntik perangsang dan suntik antibiotik baru masuk ruang rawat inap."*P7

Jenis pelayanan kesehatan merupakan layanan yang diterima dalam pelayanan rawat jalan atau poliklinik, pelayanan rawat jalan, pelayanan gawat darurat dan pelayanan ibu dan anak. Pelayanan keperawatan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi layanan agar dapat memuaskan kebutuhan keinginan pasien sesuai dengan standar dan etika profesi (Imelda Lasa, 2021).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan karena menjadi pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya, Pengguna jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit menuntut pelayanan yang baik tidak hanya menyangkut kesembuhan secara fisik akan tetapi juga menyangkut terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, dukungan, serta tersedianya sarana prasarana. (Asmirati, 2022).

Menurut Nursalam (2016), memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gugun, *et.,all.*, (2022), tentang kualitas dalam pemanfaatan pelayanan rawat jalan dengan hasil menunjukkan bahwa kebutuhan pasien dapat terpenuhi, bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam layanan, responsif, dan mampu memahami keluhan pasien. Hal lain yang tidak sejalan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Etika Iskandar, *et.,all.*, (2019), tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di *poly obgyn* RSUD. Dr.RMA.Djoelham Kota Binjai, dengan hasil bahwa reabilitas ketepatan waktu pelayanan lambat, memulai pengobatan dan pemeriksaan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Sedangkan bertolak belakang dengan studi yang dilakukan oleh Andhika, *et.,all.*, (2020), tentang pelayanan keperawatan di ruangan IGD dengan hasil menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien kurang baik karena faktor dari perawat itu sendiri kurang cepat tanggap, banyaknya pasien yang harus dilayani dan terbatasnya fasilitas.

Dukungan yang diterima selama dirawat jalan (Sub.Tema 1.2)

Semua partisipan pada penelitian ini selama di rawat jalan ibu nifas memperoleh dukungan dari nakes dan keluarga. Dukungan tersebut meliputi saran dari nakes untuk diskusi, diskusi dengan bidan soal persiapan melahirkan, Tindakan medis dibantu oleh dokter jaga dan segera ditangani oleh bidan. Selanjutnya dukungan dari keluarga yang meliputi tetangga membantu mengantarkan ke RS, ditemanin suami, diantar om pakai mobil ke RS dan diantar Sodara ke IGD RS. Berikut 3 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

*"Kata dokternya di IGD karna tensi saya naik dan pembukaan nggak maju dari kemarin. Gimana langsung sesar, soalnya memang beresiko kayak gitu. Akhirnya setuju aja langsung tanda tangan surat persetujuan"*P8

*"Disana, di IGD sigap langsung ditangani. dibantu sama perawat, bidan sama dokternya juga ada bantu"*P10

“Saya naik mobil diantar sama om dari tangkiling ya. Karna waktu itu suami posisi kerja”P11

Dukungan merupakan suatu upaya yang diberikan kepada seseorang baik itu dari orang luar atau dari orang terdekat dalam melaksanakan suatu tindakan atau kegiatan. Adanya dukungan ditunjukkan dalam umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati, serta dilibatkan dalam pelayanan dan kewajiban yang timbal balik.

Support mental memberikan dukungan pada ibu postpartum agar ketegangan akibat perubahan masa postpartum berkurang dukungan yang didapatkan meliputi dukungan dari tenaga kesehatan dan keluarga pasien (Siti, *et.,all*, 2020).

Menurut Lee *et all.*, (2017), mengatakan bahwa dukungan berperan penting dan berharga ketika individu mengalami suatu masalah maka membutuhkan orang-orang untuk membantu dan menyemangati dalam mengatasi masalah yang dihadapi dan memerlukan dukungan tindakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dialami oleh individu tersebut. Dukungan dapat diberikan kepada seseorang dengan melakukan beberapa cara, seperti memberikan dukungan, memberikan pernyataan yang memihak kepada individu, memberikan suatu penghargaan, memberikan kalimat positif, memberikan semangat, perhatian, segama macam bantuan berupa psikis maupun fisik.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilik, *et.,all*, (2021), tentang dukungan perilaku yang diberikan pada ibu hamil dengan hasil bahwa dukungan dari tenaga kesehatan sangat berdampak positif bagi ibu hamil seperti dukungan emosional karena seluruh responden mengatakan bahwa petugas kesehatan menanyakan dan mendengar keluhan yang dialami pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Popy Apriyanti, *et.,all.*, (2020), tentang dukungan keluarga berhubungan dengan kunjungan masa nifas, dengan hasil menunjukkan bahwa dukungan keluarga sebagian besar pasien mendukung terhadap kunjungan ulang atau kontrol masa nifas di rawat jalan poli kandungan sebanyak 39 pasien dari 50 pasien, ada hubungan yang signifikan antara dukungan keluarga dengan frekuensi kunjungan dengan p value 0,002.

Hasil penelitian diatas dikaitkan dengan hubungan teori katharine kolcaba menurut Martha Raille Alligood (2017), tentang kenyamanan dalam pelayanan kesehatan yang diterima bahwa individu mempersepsi pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah diterima dengan baik. Sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dan dukungan yang diterima adalah kebutuhan seseorang dimana pasien dan keluarga selalu dilibatkan dalam segala tindakan keperawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Kenyamanan atau rasa nyaman pengalaman yang diterima dan dirasakan oleh seseorang dari suatu kejadian atau dalam memaknai sesuatu.

Tema 2: Pelayanan kesehatan yang diterima ibu nifas selama di unit rawat inap. Berdasarkan tema ini terdapat dua sub tema yaitu: 1) jenis pelayanan keperawatan yang diterima selama dirawat inap, dan 2) Pemberi dukungan selama dirawat inap,:

Dukungan yang diterima selama dirawat inap (Sub.Tema 1.1)

Partisipan pada penelitian ini menerima dukungan berupa pelayanan spiritual dan pelayanan psikologis. Dukungan pelayanan spiritual. dilakukannya berdo'a bersama perawat sebelum operasi, diajak doa oleh perawat, dan doa bersama saat diruang operasi. pelayanan psikologis mendapatkan support psikologis dari dokter dan mendapatkan dukungan semangat dari bidan dan perawat. Berikut 4 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

“Ibu mau operasi yu kita berdo'a sama-sama sebelum ibu operasi”P2

“Takut, takut terus diajak berdo'a. Baru dibawa keruang operasi, ada perawatnya ngajak berdo'a bersama.”P4

“Cuman mereka ada bilang, ibu harus tenang biar bayinya tenang. Cuman git aja sih dari dokternya juga gitu”P1

“Mereka kan tiap pagi ada perawat itu keruangan gitu kayak ngasih motivasi semangat gitu”P7

Petugas kesehatan sebagai bagian integral dari petugas pelayanan kesehatan bertanggung jawab memberikan dukungan dalam pelayanan kesehatan holistik secara langsung kepada pasien, khususnya kesehatan ibu dan anak. Sikap keagamaan seperti berdo'a bersama, yakinkan semua kepada yang maha kuasa juga berhubungan dengan perilaku-perilaku yang mendukung kesehatan pada ibu hamil, ibu bersalin dan ibu nifas (Natalie, *et.,all.*, 2017)

Salah satu cara untuk menurunkan ketidaknyamanan ibu postpartum adalah dengan memberikan kenyamanan kepada ibu dimulai dari periode antenatal hingga postnatal. Ibu postpartum yang mendapatkan pelayanan psikologis, spiritual memiliki risiko lebih rendah mengalami kecemasan, serta mendapatkan kesejahteraan emosional yang baik (Helni, 2021).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maya, *et.,all.*, (2021), tentang kondisi spiritual dengan kemampuan resiliensi pada klien, dengan hasil menunjukkan bahwa kondisi spiritual yang baik berhubungan dengan kemampuan resiliensi klien yang dapat meningkatkan adaptasi klien dalam menghadapi ketidaknyamanan di masa kehamilan, persalinan dan nifas sehingga proses – proses tersebut dapat lebih mudah dilalui. Tidak sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Fitria, *et.,all.*, (2021) tentang asuhan keperawatan pada ibu hamil dalam pemenuhan kebutuhan psikologis dengan hasil pada wanita hamil menunjukkan pengelolaan asuhan keperawatan pada ibu hamil dalam pemenuhan kebutuhan psikologis dengan masalah keperawatan kecemasan (ansietas) tindakan yang dilakukan adalah dengan memberikan support dan semangat untuk memberikan kenyamanan kepada ibu hamil.

Pelayanan keperawatan yang diterima selama dirawat inap (Sub.Tema 1.2)

Partisipan pada penelitian ini menerima pelayanan di rawat inap yaitu pelayanan medis Sementara pelayanan medis yaitu perawatan luka, vulva hygiene, pemasangan selang kateter, dilakukan pemeriksaan USG dan pemeriksaan tekanan darah rutin. Berikut 3 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

“waktu mau pulang itu sekali ada perawatnya datang ngasih obat tablet anti nyeri dan antibiotik. Nah itu waktu itu sekalian lihat kondisi jahitan sesar dan dibersihkan gitu.”P1

“Ini dari rumah sakit, terus di pasang selang kencing itu”P6

“Ada, tapi Cuma sekali. Membersihkan bagian bawah aja. Bagian intim itu dibersihkan oleh bidannya dibantu”P3

Pelayanan keperawatan dirumah sakit mewajibkan tenaga kesehatan bertanggung jawab untuk membantu proses bersalin, pemulihan pasien, mengetahui perkembangan kesehatan, mendapatkan perhatian penting karena perawat salah satu tenaga kesehatan yang paling sering dan paling lama kontak dengan pasien yang mampu menjalani interaksi yang baik dengan pasien.

Pelayanan kesehatan ibu nifas yang diberikan meliputi pemeriksaan tanda vital, pemeriksaan tinggi puncak rahim, pemeriksaan cairan pervagina, pemberian komunikasi, pembersihan vagina (Rafika, *et.,all*, 2019).

Menurut Ismuntia, *et.,all*, (2020), Pelayanan keperawatan serangkaian tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien dalam bentuk pelayanan medis yang ditunjukan kepada individu maupun keluarga pasien. Layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stephani, *et.,all*, (2022), tentang pelayanan medis terhadap pasien dirumah sakit dengan hasil bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter dan perawat meliputi pelayanan pengobatan, memberikan rasa aman dalam melakukan tindakan keperawatan, kecepatan melayani pasien, rasa simpati terhadap keluhan pasien dan sikap pelayanan tenaga kesehatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pomarinda, *et.,all.*,(2020), tentang kualitas pelayanan perawat di ruang medikal bedah rumah sakit santa elisabeth medan, diperoleh hasil bahwa pelayanan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati mendapatkan respon yang baik dari pasien karena pasien merasa terpenuhi kebutuhan fisik, emosi, spiritual, dan pasien merasa nyaman dengan pelayanan perawat.

Pemberi Dukungan selama dirawat inap

Semua partisipan pada penelitian ini selama di rawat inap mendapatkan dukungan dari nakes dan mahasiswa, dan keluarga. Pemberi Dukungan meliputi perawatnya disana ramah-ramah, dibantu oleh mahasiswa yang praktik. Selanjutnya dukungan dari keluarga yang meliputi diurus suami selama dirawat, suami siap 24 jam selama di RS, mertua mendampingi selama di rawat, didampingi suami selama dirawat, dan diantar dijaga suami selama di RS. Berikut 4 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

“Perawat senior nya itu datang dengan cepat ketika dipanggil dan diminta bantuan dan ramah-ramah”P6

“ada bidan nya, bidan nya ada 2. Mahasiswa yang praktek ada 1 yang ikut membantu saya waktu itu”P9

“Semua suami yang urus dari persiapan barang-barang dan administrasi semua suami yang ngurus”P1

“Suami siaga selalu 24 jam menemani saya selama dirawat di rumah sakit itu”P5

Pemberi dukungan suatu bentuk hubungan interpersonal yang meliputi sikap, tindakan dan penerimaan terhadap layanan yang diberikan, sehingga pasien merasa ada yang memperhatikan bahwa petugas kesehatan berperan aktif dalam memajukan kesejahteraan ibu dan anak. Dukungan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat mempengaruhi perilaku setiap pasien (Sri, *et.,all*, 2021).

Menurut Hasanah, *et.,all*, (2020), bahwa dalam memberikan pelayanan ditinjau dari perhatian, rasa peduli, petugas dalam memberikan pelayanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Hubungan sosial yang supportif secara sosial juga meredam efek stress, membantu orang mengatasi stres dan menambah kesehatan. Orang yang berada dalam lingkungan yang suportif umumnya memiliki kondisi yang lebih baik dibandingkan rekannya yang tanpa keuntungan ini, karena dukungan keluarga dianggap dapat mengurangi atau menyangga efek kesehatan mental individu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera Sesrianty, *et.,all.*, (2019), tentang dimensi Empati (*Empathy*) dengan hasil meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien, melayani pasien dengan ramah dan menarik dan bersikap penuh simpati. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mila, *et.,all*, (2021) tentang pengalaman perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan hasil menemukan bahwa loyalitas merawat pasien, perasaan merawat pasien, dukungan tenaga kesehatan dan keluarga, lingkungan sosial, peningkatan spiritualitas dalam memberikan asuhan keperawatan.

Dari hasil penelitian diatas maka dihubungkan dengan teori Katharine Kolcaba (2017) teori kenyamanan, bahwa kenyamanan atau rasa nyaman pengalaman yang diterima dan dirasakan oleh seseorang dari suatu pengalaman hal tersebut terjadi secara langsung dan menyeluruh ketika kebutuhan terpenuhi secara fisik (misalkan mendapatkan pelayanan tindakan medis), psikospiritual (misalkan: berinteraksi dengan orang terdekat, rasa tenang), sosial (misalkan: menghargai hakpasien, memberikan motivasi) dan lingkungan (misalkan: menjaga situasi dan kondisi lingkungan, membersihkan dan merapikan lingkungan).

Dukungan yang baik maka pelaksanaan atas apa yang dianjurkan oleh tenaga kesehatan maka akan dilakukan oleh pasien meliputi perawat yang ramah, tenaga kesehatan yang baik, dan keluarga yang selalu menemani dan mendampingi selama mendapat perawatan. Ada berbagai bentuk pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh Pasien, diantaranya dukungan yaitu memberikan empati, perhatian, kasih sayang, cinta, kepercayaan, penerimaan, keintiman, dorongan, atau kepedulian.

Menurut Reni, *et.,all*, (2015), dalam teori *Comfort* Kolcaba dapat diaplikasikan pada ibu nifas dengan masalah keluhan yang dirasakan, yang dilakukan dalam proses keperawatan mulai dari pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi dan evaluasi.

Tema 3: Pelayanan kesehatan yang tidak diterima oleh ibu nifas selama diruang rawat inap. Berdasarkan tema ini terdapat tiga sub tema yaitu: 1) Minimnya fasilitas kesehatan dirawat inap, 2) Kondisi pelayanan kesehatan selama dirawat inap, dan 3) Petugas kesehatan yang kurang peduli dengan memberikan informasi dan sikap selama dirawat inap.

Minimnya fasilitas kesehatan dirawat inap (Sub.Tema 1.1)

Semua partisipan pada penelitian ini selama di rawat inap mendapatkan minimnya fasilitas kesehatan dirawat inap yang tidak diterima dari fasilitas non medis meliputi lift hanya untuk petugas kesehatan, tidak ada ruang konsultasi yang disediakan, kesulitan parkir, tidak ada ruang khusus keluarga, tidak ada bantal, toilet bersma dan mampet, dan tidak ada fasilitas ibadah. Berikut 3 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

“sama itu lah yaitu tangga itu lift ada sodara sama temen mau jenguk ternyata gak boleh naik lift, trus pada naik tangga semua. Terus pas pulang mereka ngeluh. Aduh, habis dari rumah sakit, kaki saya sakit semua”P2

“Nggak ada, cuman ada tempat tidur, bantal selimut nggak ada bawa sendiri dari rumah”P10

“Nah itu kan jorok dan bau, buang makanan di wc tidak dibersihkan padahal ada tulisan tidak boleh membuang makanan dan wcnnya mampet”P13

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak yang memberikan pelayanan untuk mendukung kenyamanan pengguna. Untuk fasilitas non medis seperti fasilitas kesehatan baik sarana prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, kelengkapan, kebersihan fasilitas (Muh Agung, *et.,all.*, 2016).

Menurut Hermanto, (2010) fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kualitas pelayanan maupun kualitas sarana prasarana yang disediakan oleh fasilitas kesehatan yang kurang baik dan faktor eksternal seperti pesaing yang memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepausan pasien walaupun hal ini tidak baik menentukan penilaian kepuasan pasien, namun pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik pengguna. Sedangkan menurut Purnama, (2017), Lingkungan fisik rumah sakit yang dapat mempengaruhi tingkat pelayanan diantaranya fasilitas ruangan, kondisi ruangan dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan pasien ibu nifas. Sedangkan dari jaminan kesehatan yang diterima dengan menggunakan BPJS semua kelas menerima perlakuan yang sama dengan fasilitas yang sama.

Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh La Ode Syaiful Islamy, *et.,all.*, (2020), tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD kota Baubau dalam ketersediaan fasilitas, bahwa masih banyak fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit kurang memadai, terdapat kelemahan-kelemahan seperti perawatan pasien, jaminan keamanan, fasilitas sarana prasarana saat berada diruang rawt inap. Hasil studi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Emmanuela, *et.,all.*, (2022), tentang studi korelasional antara minat pasien dan sarana prasaran terkait kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tni au sam ratulangi manado dengan hasil menunjukkan indikator dari mutu pelayanan kesehatan ialah tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis (stetoskop, tensimeter, pengukur suhu), sarana penunjang medis (apotek, radiologi, I laboratorium dan penunjang medis lainnya), fasilitas penunjang non medis (toilet, kamar mandi, kipas angin dan lainnya) dan fasilitas umum lainnya yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penggunanya.

Kondisi pelayanan kesehatan selama dirawat inap (Sub.Tema 1.2).

Partisipan dalam penelitian ini yang tidak diterima ibu nifas selama dirawat inap yaitu kondisi ketepatan waktu pemeriksaan dan kondisi ruangan yang tidak nyaman. Kondisi ketepatan waktu pemeriksaan meliputi dokter datang saat saya sudah mau pulang dan sabar menunggu dokter visit datang lama. Kondisi ruangan yang tidak nyaman meliputi, lingkungan terasa panas karena AC mati, tidak ada kipas angin dan tidur tidak nyaman terasa panas. Berikut 4 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

*"Kalau dokternya nggak ada yang datang. Dokter yang mengoperasi saya ya nggak ada datang keruangan saya"*P1

*"dokter ada kunjungan pas hari terakhir mau pulang. itu juga lama datang nya katanya pagi ternyata siang dan yang datang dokter umum"*P10

*"Kerasa panas diruangan tu, tidur gak nyaman. Istirahat terganggu"*P8

*"Cuman apa itu ya yang pasti tempat tidur. AC mati, jadinya bawa kipas angin sendiri dari rumah"*P12

Kondisi pelayanan kesehatan merupakan suatu kondisi dimana tenaga pelayanan kesehatan yang selalu berhadapan langsung dengan pasien dan mengetahui kondisi dan keadaan pasien.

Menurut Pergiawati, (2013), Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fakhryan, *et.,all.*, (2022) tentang pengaruh lingkungan fisik ruang rawat inap dengan hasil menunjukan bahwa kualitas udara, suhu, tata letak ruang, kebisingan, keadaan lantai, kondisi plafond dan penerangan masih belum memadai sesuai dengan standar. Hal ini bertentangan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rizky, *et.,all.*, (2021), tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dengan hasil menunjukan bahwa kepuasan pasien dengan perawatan meliputi harapan, kondisi fasilitas kesehatan, lingkungan komunikasi dan informasi, keterlibatan hubungan interpersonal tenaga kesehatan dan pasien. Dari hasil studi yang dilakukan oleh Amalia, (2016) menyatakan bahwa masih ada pasien mengeluhkan kurangnya tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan nifas dan merasa kurang puas.

Dukungan yang tidak diterima oleh ibu nifas selama dirawat inap (Sub.Tema 1.3).

Partisipan dalam penelitian ini dukungan yang tidak diterima oleh ibu nifas selama dirawat inap yaitu kurangnya petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien dan sikap petugas kesehatan yang tidak ramah. Petugas kesehatan tidak memberikan informasi kepada pasien yaitu selalu bertanya dengan perawatnya, memerlukan informasi dari petugas, tidak ada kejelasan memberikan informasi, tidak diberikan

informasi dan tidak dapat informasi mengenai kondisinya. Sementara itu sikap petugas kesehatan yang tidak ramah yaitu adanya perawat yang tidak peduli, nada suara perawat marah, lambat dalam menangani keluhan dan tidak diperhatikan keluhan pasien. Berikut 4 orang partisipan mengatakan pengalamannya:

*"Nggak ada. Nggak ada disampaikan kaya gitu. Penting si informasi kaya gitu di jelasin"*P8

*"Nggak ada, nggak ada sih mereka kasih informasi gitu. Kalo menurut aku perlu sih. Biar tau kemajuan kondisinya gimana gitu"*P14

*"Enggak ada sih, paling cuman kalau pas ketemu sama perawatnya yang jutek dan judes kaya gitu. Aduh perawatnya sudah lewat yang tadi"*P1

*"Kalau aku sih, lebih diperhatikan itu yang kita rasain tuh kadang mereka nggak peduli kalau kita sakit apa gitu bilangannya"*P14

Informasi adalah keterangan dan pernyataan, gagasan dan tanda-tanda yang mengandung nilai dan pesan, baik data, maupun penjelasan yang dapat dilihat, didengar dan dibaca dan sikap merupakan suatu kecenderungan dan keyakinan seseorang terhadap suatu hal yang bersifat positif atau negatif seperti, tidak ramah, marah, tidak peduli, cuek.

Menurut Fadhila, (2018) kebutuhan informasi yang terkait dengan pengetahuan ibu butuh informasi kesehatan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan kognitif mereka yang dapat memperkuat pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap informasi kesehatan.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna, *et.,all.*. (2020), tentang pemberian informasi pada pasien SC di rumah sakit bahwa pelaksanaan pemberian informasi pada pasien diberikan dengan bahasa yang mudah dipahami pasien dan keluarga yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Hal ini tidak didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ikshan Akbar, *et.,all.*. (2020), tentang hubungan mendapatkan layanan terhadap pasien rawat inap dengan hasil menunjukkan bahwa kepatan mendapatkan pelayanan sudah baik karena ada sekitar 51,1% yang menyatakan telah mendapatkan pelayanan dengan cepat. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Sedangkan senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan, (2019), tentang pengetahuan ibu postpartum bahwa menunjukkan hasil bahwa mayoritas wanita (79,2) memiliki pengetahuan cukup tentang perawatan postpartum.

Berdasarkan uraian diatas bertolak belakang dengan teori katherine kolcaba (Martha Raille Alligood, 2017) dapat diartikan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan menyeluruh. Dalam penelitian ini muncul fasilitas yang kurang menunjang, kondisi yang tidak diterima oleh ibu nifas selama dirawat inap berupa kondisi ketepatan waktu pemeriksaan, kurangnya pemberian informasi dan sikap petugas yang kurang ramah. Kebutuhan yang tidak diterima mempengaruhi rasa nyaman pasien selama dirawat inap dan juga minim memperoleh pelayanan kesehatan menimbulkan persepsi yang tidak baik dari pasien.

Menurut Aida, (2020) Aplikasi teori comfort dapat diterapkan pada ibu pasca bedah sesar dari tahap asuhan keperawatan meningkatkan rasa nyaman dan kemandirian dalam perawatan diri.

Terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Meningkatnya kebutuhan rasa nyaman seseorang telah mendapatkan kekuatan, harapan, hiburan, dukungan, dorongan dan bantuan secara umum dalam aplikasinya pemenuhan kebutuhan rasa nyaman adalah bebas dari rasa cemas dan khawatir. Semakin meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di Rumah Sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pengalaman ibu nifas selama dirawat diruang maternal memiliki berbagai macam kebutuhan pelayanan kesehatan yang berbeda dan kebutuhan yang sama dan menerima kebutuhan pelayanan juga beragam pendapat yang dilontarkan oleh ibu nifas, penting nya kebutuhan pelayanan kesehatan yang terpenuhi maka proses ibu mulai dari hamil, melahirkan dan kontrol akan merasa nyaman dan mudah melalui proses tersebut. Kebutuhan pelayanan kesehatan yang diperlukan oleh ibu nifas adalah kebutuhan secara menyeluruh mulai dari biopsikososial dan spiritual.

Pelayanan kesehatan yang terpenuhi maka akan memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga akan mempengaruhi tingkat pelayanan rumah sakit dimata masyarakat lebih baik. Sebaliknya pelayanan kesehatan yang belum terpenuhi mempengaruhi pasien mejadi tidak puas dengan layanan yang diperoleh selama dirumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. dan Rachmawati, N.I. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan, edisi 1, Jakarta: Rajawali Pers.
- Akbar I, Muhammad, *et.,all.* (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal of Public Healthy*, vol 3. No 1. <https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph/article/view/119>.
- Anggraini D Stephanie, *et.,all.* (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, SIMRS (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien RSGMP UNSOED. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akutansi (JEBA)* volume 24 No 1. <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/view/3003>.
- Agung, M.,*et.,all.* (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas, Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makasar.
- Alie, Melsew Setegn., *et.,all.* (2022). *Magnitude and determinants of unmet need for family planning among reproductive age women in East Africa: multilevel analysis of recent demographic and health survey data.* <http://doi.org/10.1186/s40834-022-00168-x>.
- Alligood, Martha Raile. (2017). *Pakar Teori Keperawatan dan Karya Mereka.* Editor Edisi Indonesia Prof. Achir YaniS. Hamid. Singapore: Elsevier.
- Araujo, Lucia.,*et.,all.* (2020). *Pregnant Women's Unmet Need to Communicate With A Health Professional During The SARS-Cov-2 Pandemic Lockdown In France: The Covimater Cross-Sectional Study.* *Jurnal Plos Satu.* <http://doi.org/10.1371/journal.pon.0266996>.
- BPPSDMK, (2016). Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan Maternitas. Jakarta: Kemenkes RI.
- BPS, (2021). *Unmet Need Pelayanan Kesehatan Menurut Provinsi (Persen) 2019-2021.*
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), p. 77-101.* Retrieved from http://eprints.uwe.ac.uk/11735/2/thematic_analysis_revised_-_final.pdf
- Crewell, John W. (2020). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset.* Edisi 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Etika, Iskandar.,*et.,all.* (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly obgyn RSUD Dr.RM.Djoelham Kota Binjai. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia.* E-ISSN: 2865-6583. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/1291/792>.
- Fitria, Dewi, *et.,all.* (2021). *Asuhan Keperawatan Ibu Hamil Dalam Pemenuhan Kebutuhan Psikologis.* <https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/1894/1/Fitria%20Dewi%20Ayu%20Ramadanti+Naskah%20Publikasi+P18078+P18B.pdf>.
- Gunawan A, Gugun, *et.,all.* (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid-19: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* Vol. 13 No 1. <https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/866>.
- Gustia, Helvi., *et.,all.* (2017). Program Jaminan Nasional dan Angka Kematian Ibu di Kota Bogor. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, Vol 13, No 01, Januari 2017.
- Helni, Anggraini, *et.,all.* (2021). Hubungan Asuhan Kebidanan Berkelanjutan Dengan Kualitas Hidup Ibu Postpartum. *Journal Of Healty Scinces.* <http://ojs.ukb.ac.id/index.php/jhs/article/view/273>.
- Haryati, Eni. (2021). *Pengalaman Perawatan Diri Pada Ibu Postpartum Paska Bedah Sesar.* *Jurnal Universitas Pahlawan* Vol 5 No 2. ISSN 2580-3123. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/doppler/article/2552>.
- Hasanah Pratiwi, H.,*et.,all.* (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global.* <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/JKG/article/view/4718/376>.
- Hermanto D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Soemarno Sosroadmojo Bulungan Kalimantan Timur.* In Tesis. Universitas Diponegoro.

- Hesti, K.,*et.,all.* (2017). Analisis kepuasan ibu bersalin diruang kebidanan. *Jurnal Sains Kebidanan*.<http://ejournal.poltekkesmg.ac.id/OJS/index.php/JSK/article/view/5786/1657>.
- Ilmiasih, Reni. (2015). Aplikasi Teori Comfort Kolcaba Dalam Mengatasi Nyeri Pada Anak Pasca Pembedahan Laparatomi Di Ruang BCH RSUPN DR> Cipto Mangunkusumo Jakarta. *Jurnal Keperawatan*. <https://doi.org/10.22219/jk.v6i1.2849>.
- Imelda, L.,*et.,all.* (2021). Pengaruh kualitas layanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru diruang instalansi gawat darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*. <https://cyberchmk.net/OJS/index.php/ners/article/view/958/337>.
- Ismuntania,*et.,all.* (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie. ISSN: 2685-1024. <http://journal.unigna.ac.id/index.php/JRR/article/view/180/214>.
- Jacob, Ani,*et.,all.* (2020). *Perceptions of Postpartum Mothers of Their Experiences as a Patient During COVID-19 Crisis: A Phenomenological Study*. *Journal of Patient Experience* Volume 9: 1-7. Article reuse guidelines: [sagepub.com/journals-permissions. https://doi.org/10.1177/23743735221147761](https://doi.org/10.1177/23743735221147761). <https://doi.org/10.1177/23743735221147761>. [journals.sagepub.com/home/jpx](https://doi.org/10.1177/23743735221147761).
- Kusnaningsig, Aida. (2020). Penerapan Teori *Comport* Kolcaba dan *Self Care* Orem Pada Pasca Bedah Sesar Primipara. *Jurnal Surya Medika (JSM)*. <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>.
- La Ode, S.I.,*et.,all.* (2020). Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Darah (RSUD) Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*. ISSN: 2528-5602. <http://journal.poltekkesmamuju.ac.id/index.php/m/article/view/153/100>.
- Lee, D. S., Ybarra, O. (2017). *Cultivating Effective Social Support Through Abstraction: Reframing Social Support Promotes Goal-Pursuit*. *Persinality and Social Psychology Bulletin, Journal of SAGE Publication*, (43) 4, 453-464. DOI:10.1177/0146167216688.
- Mardiana Devi, Amandeanika, *et.,all.* (2021). Asuhan Keperawatan Ibu Postpartum Dalam Pemenuhan Kebutuhan Psikologis. <https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/2501/1/NASPUB%20AMADEA.pdf>.
- Maya, Sukmayati, *et.,all.* (2021). Hubungan Kondisi Spiritual dengan Kemampuan Resiliensi Klien Bidan. *Jurnal Asuhan Ibu dan Anak*. <https://www.journal.unisa-bandung.ac.id/index.php/jaia/article/view/260>.
- Maydiantoro, Albet. (2020). Faktor Penyebab Kebutuhan yang Tidak Terpenuhi di Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Internasional Multikultural dan Pemahaman Multireligius*. <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i7.1848>.
- Mery, Dilgu.,*et.,all.* (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui *Interdisciplinary Rounds*. *Jurnal Abdimas Universal*. <http://doi.org/10.36277/abdimasuniversal.v4i1.130>.
- Mila Triana Sari, *et.,all.* (2021). Study fenomenologi pengalaman perawat dalam meberikan asuhan keperawatan pada pasien covid 19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. ISSN 1411-8939. <https://doi.10.33087/jjubj.v21i3.1725>.
- Misgiyanto dan Dwi Susilawati. (2014). Hubungan Antara Dukungan Keluarga Dengan Tingkat Kecemasan Penderita Kanker Serviks Paliatif. *Jurnal Keperawatan*, ISSN : 2086-3071. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view/226/show/Toe>.
- Muh Agung, W.,*et.,all.* (2016). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas, dan minat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makasar. *Jurnal Miral Management*. <http://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/36/36>.
- Muhammad Rizky, W.,*et.,all.* (2021). Kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan di fasilitas kesehatan primer : sebuah tinjauan literatur. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (2614-8854)*. <https://jiip.stkipyapisdompui.ac.id>.
- Molenar R, Emmanuela, *et.,all.* (2022). Studi Korelasional antara minat pasien dan sarana prasarana terkait kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/eclinic/article/view/44324/40445>.
- Nadhiroh U, Siti, *et.,all.* (2020). Hubungan Dukungan Suami danParitas Tingkat Kecemasan Ibu Postpartum. *Jurnal Update Keperawatan*. E-ISSN 2809-5197. <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK>.
- Natalie A, C., Andrea D, C., & Glenda, L. (2017). The Relationship Between Religiosity and Health-Promoting Behaviors in Pregnant Women. *West J Nurs Res*, 39(11), 1429–1446. <https://doi.org/10.1177/0193945916679623>.

- Nur Indah S, Lilik, et.,all. (2021). Perilaku Pencegahan Penularan Covid-19 Pada Ibu Hamil. Indonesian Journal Of Public Health and Nutrition. <https://jouenal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>.
- Nursalam, (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2016). Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Ed.3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasang, Elis Sampe,. Et.,all. (2020). *The Influence of Husband Support to the Event of Unmet Need in the Fertilizer Age in the Work Area of the Bangkelekila Community Health Center of North Toraja Regency. International Journal Multicultural and Multireligious Understanding.* <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i6.1815>.
- Pasolong, Harbani. (2013). Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Presiden, RI. (2016). Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5768/pp-no-47-tahun-2016>.
- Perceka L, Andhika. (2020). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut. Jurnal Ilmial Administrasi Publik (JIAP). JIAP Vol 6 No 2. ISSN 2302-2698. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>.
- Pergiwati, Elok Putri. (2013). Penelitian tentang Analisis tingkat kepuasan ibu bersalin pengguna jaminan persalinan dalam mendapatkan pelayanan RSUD Wates. Yogyakarta: STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Permenkes, (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Perpres, (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Pomarida, S.,et.,all. (2020). Kualitas pelayanan perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Nursing Arts ISSN:1978-6298. <https://poltekkes-sorong.e-journal.id/nursingart/article/view/152/97>.
- Popy Apriyanti.,et.,all. (2020). Dukungan keluarga berhubungan dengan frekuensi kunjungan masa nifas. Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal Volume 10 No 2. <http://www.journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/view/723>.
- Prahesti, Ratna.,et.,all. (2020). Pemberian Informasi dan Kelengkapan Pengisian *Informed Consent* Pada Pasien *Sectio Caesarea* di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Vol 4No 1. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6778>.
- Pusdiknakes. (2003). Konsep Asuhan Kebidanan. Jakarta : PUSDIKNAKES-WHOJHPIEGO.
- Purnama, D.I. (2017). Analisa Kualitas Fisik Udara dan Keberadaan Jamur di Ruang Pavillium RSD dr. Soebandi Jember. <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82223>.
- Rafika P Aisyah.,et.,all. (2019). Mutu pelayanan kesehatan setelah persalinan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan ibu nifas. *Indonesian Journal of Public Healty and Nutrition.* <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN/282-290>.
- Rahmayanthi, Ranni., et.,all. (2022). Analisis Kebuthan Dasar Psikologis Ditinjau Dari Aspek Kompetensi, Keterkaitan dan Kemandirian. Jurnal Konseling Gusjigang Vol. 8, No. 1. <https://doi.org/10.24176/jkg.v8i1.8019>.
- Ramadhanti A, Nurul.,et.,all. (2022). Asuhan Keperawatan pada Pasien Postoperasi Sectio Caesarea dengan Indikasi Partus Lama: Studi Kasus. Jurnal Keperawatan Mandira Cendikia Vol 1 No 1. <https://journal-mandiracendikia.com/index.php/ojs3>.
- Rahmadhani, Wulan. (2019). Knowledge of Postpartum Mothers on Postpartum Care in Healthcare Centers In Kebumen. Jurnal Ilmial Kesehatan Keperawatan. <https://ejournal.stikesmohgombang.ac.id>.
- Rakhman, Fakhryan. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD TGGK Chik Tito Sigli. Jurnal Kesehatan Kusuma Husada. <https://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/view/801/492>.
- Rustikayanti, R, N., Kartika, I & Herawati Y. (2016). "Perubahan Psikologis Pada Ibu Hamil Trimester III". The Southeast Asian Journal of Midwifery Vol. 2, No.1, Oktober 2016, Hal: 45 -49. <https://doi.org/10.36749/se.jom.vi1.66>.
- Santoso, May Dwi Yuri. (2020). *Review Article*: Dukungan Sosial Dalam Situasi Pandemi Covid 19. Jurnal Litbang Sukowati. P-ISSN:2580-541X, e-ISSN: 2614-3356.

- Satrianegara, M. Fais. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta : Salemba Medika.
- Sri Sartika, et.,all, (2021). Hubungan pengetahuan, dukungan keluarga dan peran petugas kesehatan dengan penerapan inisiasi menyusui dini pada ibu post partum di RSUD Panyabungan. Jurnal Kesehatan Ilmial Indonesia. Vol 6 No 2. <https://jurnal.unar.ac.id/index.php/article/view/535/420>.
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Todora_Franceshi, Vidette. (2019). *Compassion Fatigue and Burnout In Nursing: Enhancing Professional Quality Of Life*. Springer Publishin Company.
- UU RI, (2014). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.
- Utama, Tuti Angraini dan Livi Rahma Dana Yanti. (2018). Dukungan Keluarga Dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien Di Ruang ICU RSUD dr.M.Yunus Bengkulu. Jurnal Vokasi Keperawatan. <https://ejournal.unib.ac.id/JurnalVokasiKeperawatan/article/view/10695/5319>.
- Utami, Diah A., and Omas B Samosir. (2021). *Women's empowerment and unmet needs for family planning in Indonesia. The 1st Journal of Environmental Science and Sustainable Development Symposium*. <http://doi:10.1088/1755-1315/716/1/012057>.
- Vera, S.,et.,all. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Jurnal Kesehatan Perintis. <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP>.
- Wijiwinarsih, Amallia. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Pada Ibu Nifas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta. UNISA. <http://digilib.unisayogya.ac.id/id/eprint/1961>.
- Wira, Heny Suryani. (2018). Sudahkan Jaminan Kesehatan Nasional Digunakan Oleh Ibu Di Indonesia. Artikel Penelitian. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI.
- Yakob, Asmirati, et.,all. (2022). Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Kandungan Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Jurnal Midwifery Vol 4 No 1. <https://doi.org/10.24252/jmw.v4i1.28962>.
- Zalmi, Fadhila Nurul Husna. (2018). Kebutuhan Informasi dari ibu Menyusui dalam Program Perbaikan Gizi: ASI Eksklusif. Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi. <http://rfahuinib.org/ejournal/index.php/shaut>.