



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MENGENAI PROSES
SERAH TERIMA BAYI DI RUANG PERINATOLOGI
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO
TAHUN 2024**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS

NIM: 2306011

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA 2024**

NASKAH PUBLIKASI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MENGENAI
PROSES SERAH TERIMA BAYI DI RUANG PERINATOLOGI
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO

TAHUN 2024

Disusun oleh:

ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS

2306614

Telah melalui Sidang Skripsi pada: 18 September 2024

Ketua Penguji

(Etha Palupi, S.Kep., Ns.,
MNS)

Penguji I

(Valya Permata, S.Kep., Ns.,
MAN)

Penguji II

(Ignasia Yunita Sari,
S.Kep., Ns., M.Kep)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan

STIKES Bethesda Yakkum-Yogyakarta

(Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep)

OVERVIEW OF PARENTAL SATISFACTION WITH THE BABY HANDOVER
PROCESS IN THE PERINATOLOGY WARD AT MARDI WALUYO METRO
HOSPITAL IN 2024.

Angela Merici Arum Ningtyas¹, Ethic Palupi², Yullya Permina³, Ignasia Yunita
Sari⁴

ABSTRACT

ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS. "Overview of Parental Satisfaction with the Baby Handover Process in the Perinatology Ward at Mardi Waluyo Metro Hospital in 2024."

Background: Satisfaction is an indicator of service quality. Hospital services include pediatric care, which encompasses the handover of the baby to the parents for rooming-in. An initial study conducted with 5 parents found that 2 parents were dissatisfied with the baby handover service.

Objective: To assess the level of parental satisfaction regarding the baby handover process in the perinatology ward at Mardi Waluyo Metro Hospital in 2024.

Methods: This quantitative study employed a descriptive method. The measurement tool was a questionnaire. The population size was 146. Sampling was based on quota sampling, with a total of 49 samples selected using purposive sampling techniques. Data analysis utilized univariate analysis.

Results: Univariate analysis revealed that 1 respondent (25%) was very dissatisfied, 1 respondent (2%) was dissatisfied, 23 respondents (47%) were satisfied, and 24 respondents (49%) were very satisfied. The majority of respondents were aged 20-30 years (51.0%), female (61.2%), with a bachelor's degree (38.8%), and employed in private sectors (38.8%).

Conclusion: The majority of respondents who underwent the baby handover process in the perinatology ward at Mardi Waluyo Metro Hospital reported high satisfaction, with 24 respondents (49%) indicating they were very satisfied.

Recommendation: The findings can be used as a recommendation for Mardi Waluyo Hospital to improve the baby handover facilities, such as providing better baby boxes.

Keywords: Satisfaction Level - Baby Handover.

xvii + 112 pages + 8 tables + 2 diagrams + 16 appendices

Bibliography: 16, 2014-2024

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Yakkum Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program, Bethesda Yakkum Institute for Health Sciences

³Lecturer at Nursing Program, Bethesda Yakkum Institute for Health Sciences

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MENGENAI PROSES
SERAH TERIMA BAYI DI RUANG PERINATOLOGI RUMAH SAKIT
MARDI WALUYO METRO TAHUN 2024**

Angela Merici Arum Ningtyas¹, Ethic Palupi², Yullya Permina³, Ignasia Yunita
Sari⁴

ABSTRAK

ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS. “Gambaran Tingkat Kepuasan Orang Tua Mengenai Proses Serah Terima Bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024”.

Latar Belakang: Kepuasan adalah salah satu indikator mutu pelayanan. Pelayanan di rumah sakit mencakup keperawatan anak yaitu tindakan serah terima bayi kepada orangtua yang akan di lakukan rawat gabung. Studi awal yang dilakukan pada 5 orang tua terdapat 2 orang tua merasa tidak puas dengan pelayanan serah terima bayi.

Tujuan: Mengetahui gambaran tingkat kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024.

Metode: Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat ukur berupa kuesioner. Besaran populasinya 146. Pengambilan sampel berdasarkan kuota sampling yaitu sebanyak 49. Analisa data menggunakan *analisis univariat*.

Hasil: Analisa univariat terdapat hasil 1 responden (25%) sangat tidak Puas, 1 responden (2%) tidak puas, 23 responden (47%) puas dan 24 responden (49%) mengatakan sangat puas. Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak 20-30 tahun yaitu 25 responden (51.0%), jenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden (61.2%), pendidikan Sarjana 19 responden (38.8%), dan pekerjaan karyawan swasta 19 responden (38.8%).

Kesimpulan: Sebagian besar responden yang melakukan serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro merasa sangat puas sebanyak 24 responden (49%).

Saran: Dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi Rumah Sakit Mardi Waluyo dalam memperbaiki fasilitas serah terima bayi berupa boks bayi.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan-Serah Terima Bayi.

xvii + 112 hal + 8 tabel + 2 skema + 16 lampiran

Kepustakaan: 16, 2014-2024

¹Mahasiswa S-1 Ilmu Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi S-1 Ilmu Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

³Dosen Prodi S-1 Ilmu Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan menurut Pohan¹. Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Terciptanya kepuasan pelanggan diharapkan akan memberikan efek yang positif terhadap kelangsungan kegiatan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lainnya². Salah satu bentuk cakupan pelayanan pada suatu rumah sakit adalah keperawatan anak yang didalamnya terdapat tindakan serah terima bayi baru lahir.

Proses serah terima bayi baru lahir adalah Suatu metode atau cara penyerahan bayi yang telah selesai menjalani perawatan di Rumah Sakit oleh petugas kepada keluarga dan orang tua untuk dibawa pulang atau rawat gabung³. Dilansir dari berita pada liputan 6.com pada tanggal 02 September 2023 yang mengatakan bahwa terdapat bayi yang tertukar setelah proses perawatan di salah satu Rumah Sakit di Bogor. Proses tertukarnya bayi sampai kepada bayi tersebut dinyatakan tertukar melalui Tes DNA berlangsung selama lebih dari 1 tahun. Hal tersebut membuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit menjadi berkurang. Sehingga hal tersebut berdampak sampai ke rumah sakit Mardi Waluyo Metro.

Hasil studi awal dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 Desember 2023 didapatkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 5 ibu yang melahirkan secara section cesarea di rumah sakit Mardi Waluyo 2 orang mengatakan bahwa tidak puas terhadap proses serah terima bayi baru lahir yang dilakukan perawat, karena ketika bayi lahir di Ruang operasi kemudian diserahkan kepada bidan untuk di transfer keruang perinatologi baru diserahkan kembali kepada ibu untuk rawat gabung berlangsung cukup lama dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan juga menggunakan bahasa yang sulit dimengerti. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan 01 Juli - 30 Juli 2024 di ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. Populasi 49 responden dengan teknik *quota sampling*. Kuesioner kepuasan yang telah dimodifikasi oleh Kristina Eka Purwanti (2020) dengan *Cronbach alpha 0,613*^{4,5}. Peneliti memodifikasi total instrumen ini. Instrumen ini merupakan skala *likert* dengan 20 item pernyataan dan empat alternatif jawaban yaitu (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) puas dan (4) sangat puas. Peneliti menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan kepada responden, responden melakukan tanda tangan persetujuan, kemudian responden diberikan kuesioner kepuasan orang tua bayi, kemudian dikumpulkan setelah mengisi selama 20 menit. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024

	Kategori	Frekuensi	%
Usia	< 20 tahun	5	10.2
	20-30 tahun	25	51.0
	31-40 tahun	13	26.5
	> 40 tahun	6	12.2
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	38.8
	Perempuan	30	61.2
Pendidikan	Tidak sekolah/tidak tamat	0	0
	Tamat Sekolah Dasar	1	2.0
	Tamat Sekolah Menengah Pertama	6	12.2
	Tamat Sekolah Menengah Atas	12	24.5
	Lulus Diploma	11	22.4
	Lulus Sarjana	19	38.8
	Lulus Magister	0	0
Pekerjaan	Petani	6	12.2
	Pedagang	8	16.3
	Aparatur Sipil Negara	14	28.7
	Swasta	19	38.8
	Lainnya	2	4
Total		49	100.0

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

Tabel 1 menggambarkan:

- a. Terdapat 51% dari 49 responden memiliki kategori usia 20-30 tahun dan kelompok terkecil 10,2%
- b. Terdapat 61,2% dari 49 responden memiliki kategori perempuan dan kelompok paling kecil laki-laki 38,8%.
- c. Terdapat 38,8 % dari 49 responden memiliki kategori pendidikan sarjana dan kategori paling kecil 2% memiliki kategori pendidikan taman sekolah dasar.
- d. Terdapat 38,8 % dari 49 responden memiliki kategori pekerjaan swasta dan kelompok paling kecil lainnya (IRT, Buruh dan lain lain) 2%.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Orang Tua Bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentasi
Sangat Tidak Puas	1	2%
Tidak Puas	1	2%
Puas	23	47%
Sangat Puas	24	49%
Jumlah	49	100%

Sumber: Data Primer Terolah, 2024

Tabel 2 menggambarkan 49% dari 49 responden memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan kelompok paling kecil 2% memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua bayi mengenai proses serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi

Waluyo Metro. Tabel 2 menggambarkan sebagian besar tingkat kepuasan responden memiliki kategori sangat puas berjumlah 24 responden (49%). Tingkat kepuasan yang baik pada responden yang teliti menggambarkan bahwa pelayanan serah terima bayi kepada orang tuanya sudah sangat baik. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh ² sebagian besar responden yang berkunjung di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Betesda Yogyakarta merasa sangat puas, hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ⁶ yang memperlihatkan bahwa dari 40 responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada di ruang PICU RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo menurut dimensi kepuasan. Pelayanan serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro sudah sangat baik maka akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terkhusus pada proses serah terima bayi.

Karakteristik responden dalam penelitian ini juga tergambar dalam tabel 1 yaitu berdasarkan hasil penelitian didapat usia terbanyak responden adalah rentang 20-30. Hal ini diperkuat dengan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik provinsi Lampung di mana rentang usia 20-30 tahun mencapai 1.475.765 jiwa ⁷, menurut Notoatmojo pada penelitian ⁸ bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri. Pada usia 20-30 tahun seseorang berada pada usia dewasa muda dimana pada usia ini kehidupan manusia banyak terjadi perubahan terutama pada psikologis dan emosionalnya sehingga responden pada usia 20-30 tahun lebih banyak menuntut tentang pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden pada jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 30 responden (61,2%). Hal ini sejalan dengan data Badan Pusat Statistik provinsi Lampung dimana warga kota Metro paling banyak berjenis kelamin Perempuan yaitu 168.756 jiwa⁷. Penelitian ⁹ analisis data statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana dianalisis dengan uji chi-squarediperoleh nilai p value 0,005 lebih kecil dari nilai α (0,05). Perempuan lebih banyak menuntut dan menilai secara detail tentang pelayanan yang diterima.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 2 menunjukkan responden terbanyak ada pada kelompok Swasta yaitu 19 responden (38,8%). Mata pencaharian penduduk provinsi Lampung berdasarkan data ¹⁰ paling banyak berada di sektor karyawan swasta sebanyak 1,135,028 jiwa. Penelitian yang dilakukan oleh ¹¹ menunjukkan pekerjaan paling banyak 30,8 % dengan hasil analisis bivariate terlihat signifikansi $p = 0,011$ (kurang dari 0,05) sehingga dapat dikatakan ada hubungan bermakna antara pekerjaan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Individu dengan jenis pekerjaan akan mempengaruhi tingkat tuntutan yang diterima, dalam hal ini semakin luas pergaulan suatu pekerjaan maka akan semakin tinggi tuntutan standar pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden lulusan sarjana yaitu sebanyak 19 responden (38,8%), hal ini sejalan dengan data yang ditemukan menurut Badan Pusat Statistik Lampung bahwa tingkat pendidikan paling banyak di provinsi Lampung adalah sarjana ¹⁰. Penelitian yang dilakukan ¹² menunjukkan hasil penelitian variabel tingkat pendidikan ($CI = 95\%$, $P = 0,001$; $r = 0,365$) memiliki hubungan yang positif dan moderat dengan kepuasan, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi tuntutan kepuasan, seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi mempunyai berbagai keinginan terhadap pelayanan kesehatan sehingga akan berusaha untuk menuntut lebih untuk mencapai kepuasan.

KESIMPULAN

Sebagian besar usia responden yang melakukan serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro adalah berusia 20-30 tahun yaitu 25 responden. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 30 responden. Berdasarkan pendidikan responden menunjukkan paling banyak berpendidikan sarjana yaitu 19 responden. Berdasarkan karakteristik pekerjaan paling banyak adalah karyawan swasta 19 responden. Sebagian besar

responden yang melakukan serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro merasa sangat puas sebanyak 24 responden.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran tentang serah terima bayi di Ruang Perinatologi selain itu di harapkan dapat menjadi rekomendasi untuk Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dalam memberikan edukasi kembali kepada petugas dalam hal penampilan saat berdinas, memperbaiki fasilitas terutama pada roda boks bayi macet dan sulit untuk didorong, memberikan pelatihan kembali tentang komunikasi terapeutik karena kemampuan petugas yang kurang dalam komunikasi terepeutik.

2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Menambah referensi serta memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien tentang serah terima bayi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tingkat kepuasan serah terima bayi diruang perinatology diharapkan dapat meneliti tentang motivasi petugas terhadap proses serah terima bayi di Ruang Perinatologi karena ada responden yang merasa tidak puas pada bagian *Tangible* (T2) yaitu tentang penampilan petugas.

4. Bagi peneliti

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menjelaskan tentang hubungan motivasi perawat dengan Tingkat kepuasan orang tua bayi mengenai proses serah terima bayi.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep. Sp Kep.MB., Ph.D. NS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Drg. Budiono MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Lampung.
3. Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Koordinator Skripsi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta sekaligus pembimbing skripsi saya.
6. Seluruh staf perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam penyediaan buku-buku dalam penyusunan Skripsi.
7. Suami, anak dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam menempuh studi.
8. Teman-teman mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan angkatan 2023 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggriani, S., Adji, I. S., Mustofa, A. & Wajdi, M. F. Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *J. Manaj. Daya Saing* **19**, 74–85 (2017).
2. Purwanti, K. E. Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Bethesda. 1 (2020).
3. Waluyo, R. sakit M. Standar Prosedur Oprasional Serah terima bayi baru lahir. in 0–2 (2023).
4. Mezo, P. G. The self-control and self-management scale (SCMS): Development of an adaptive self-regulatory coping skills instrument. *J. Psychopathol. Behav. Assess.* **31**, 83–93 (2009).
5. Imam, A. L., Latipun & Nida, H. The Effect Of Work Stress On Work Performance Is Moderated By Self- Management Of Elementary Honorary Teachers In Banda Aceh. *J. Divers.* **5**, 126–135 (2019).

6. Natsir, N. A. Gambaran Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang PICU RSUP Dr. Wahidip Sudirohusodo. *UNHAS* 33–35 <http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/2491> (2019).
7. Badan Pusat Statistik. Statistik Menurut Subjek. <https://www.bps.go.id/Id/Statistics-Table?Subject=522> (2024).
8. Tahiya, T. E. M. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (Bycc) Untuk Kebutuhan Informasi Masyarakat Tentang Covid 19 Di Yogyakarta Tahun 2021. (2021).
9. Merryani, Sefti Rompas & Pondaag, L. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *J. Keperawatan UNSRAT* 2, 113452 (2020).
10. disnakertrans. Buku Data Ketenagakerjaan 2020-2022. 30 (2023).
11. Lestari, T. & Nur Ismiyati. Hubungan Karakteristik Pelanggan Dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun 2021. *J. Ilmu Kesehat. Bhakti Setya Med.* 7, 43–49 (2022).
12. Aini, E. Q. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Dan Tingkat Pendapatan Dengan Kepuasan Hidup Pada Tim Penggerak Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (Tp-Pkk) Kaligung Banyuwangi.

STIKES BETHESDA YAKKUM