

## PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN BIDAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

### DIFFERENCES IN THE QUALITY OF MIDWIFERY SERVICE FOR PATIENT SATISFACTION

Juni Setiawan

Akademi Kebidanan Ibrahimy Sukorejo Situbondo

Email : [junisetiawan@gmail.com](mailto:junisetiawan@gmail.com)

#### ABSTRAK

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan bidan delima dan bidan bukan delima di wilayah kerja Puskesmas Banyuputih. Didapatkan data bahwa perbedaan kualitas pelayanan bidan delima dan bidan bukan delima yaitu dilihat dari responden yang merasa tidak puas dan tidak berkualitas 0 responden (0 %) sedangkan responden yang merasa tidak puas tapi pelayanan bidan berkualitas 12 responden (50 %), dan responden yang merasa puas tapi pelayanan bidan tidak berkualitas 12 responden (50%) sedangkan responden yang merasa puas dan pelayanan bidan berkualitas 0 responden (50%). hasil uji dengan tingkat kemaksimalan = 0,05 diperoleh hasil probabilitas sebesar  $p = 0,00$  yang artinya  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima yang berarti ada perbedaan kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas kecamatan Banyuputih.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Bidan, Kepuasan Pasien

#### ABSTRACT

Quality of services centered on addressing the needs and desires as well as the accuracy of delivery to compensate customers' expectations. This study aims to determine the differences in quality of care midwife instead *delima* and midwives working in the health center Banyuputih. Obtained data was that the difference in quality of midwifery service and midwife instead of *delima* was seen from respondents who were dissatisfied and not qualified respondents 0 (0%), while respondents who were dissatisfied but qualified midwife services 12 respondents (50%), and respondents who felt satisfied but not qualified midwife services 12 respondents (50%), while respondents who were satisfied and service quality midwife 0 respondents (50%). SPSS test results with  $\alpha = 0.05$  maximizing level the results obtained probability of  $p = 0.00$ , which means  $H_1$   $H_0$  is rejected or accepted, which means there was a difference in the quality of midwifery care to patient satisfaction in the work area Banyuputih District health clinic.

**Keywords:** Quality of Midwifery Services, Patient Satisfaction

#### PENDAHULUAN

Kualitas (*Quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Adanya faktor globalisasi mempertinggi arus kompetisi

disegala bidang termasuk bidang kesehatan dimana bidan terlibat didalamnya. Untuk dapat mempertahankan eksistensinya, maka setiap organisasi dan semua elemen-elemen dalam organisasi harus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya secara

terus menerus. Semakin tinggi tingkat kualitas hidup, maka *customer* akan semakin kritis dalam menerima produk jasa, termasuk jasa pelayanan kebidanan, oleh karena itu peningkatan mutu kinerja setiap bidan perlu dilakukan terus menerus (Kotler, 2009).

Berdasarkan hal inilah, bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk KRKB, karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang di berikan oleh bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut (Atmojo, 2006).

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga

perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 2008).

Bidan menurut WHO (2004), adalah orang yang telah mengikuti program pendidikan yang diakui oleh Negara, telah menyelesaikan serangkaian pelatihan dan pendidikan kebidanan, menerima kualifikasi dan terdaftar secara legal serta mempunyai ijin praktek kebidanan.

Bidan Delima menurut IBI (2004), adalah Bidan Praktek Swasta (BPS) yang memberikan pelayanan KB/KR yang berkualitas, sudah mengikuti standar pelayanan kebidanan sesuai dengan ketentuan Kepmenkes No. 900/VII/2002 dan standar WHO.

Pelayanan kebidanan yang ditunjukkan dengan salah satu pelayanan yaitu pelayanan kehamilan menunjukkan bahwa menurut Profil Dinas Kesehatan Situbondo Tahun 2013 dimana Cakupan pelayanan K1 relatif rendah sehingga dimungkinkan ada permasalahan dalam kualitas pelayanan kebidanan (Pemeriksaan Kehamilan).

Data Profil Dinas Kesehatan Situbondo Tahun 2013 yang menyatakan bahwa cakupan Kunjungan ANC di Kecamatan Banyuputih relatif rendah yaitu dari jumlah ibu hamil yaitu 928 ibu hamil, K1 783 persentase 84,38 % . hal ini disebabkan terkait pelayanan kebidanan yang kurang optimal, dimana masih ditemukan banyak bidan yang tidak selalu di tempat tugasnya khususnya bidan-bidan yang bertugas di desa sehingga masyarakat khususnya ibu hamil memerlukan pemeriksaan kehamilan dan kesehatan reproduksi yang ada dalam pemeriksaan kehamilan (ANC), tidak dapat segera diperoleh. Untuk itu diharapkan guna peningkatan pelayanan kebidanan petugas bidan selalu bisa ditempat tugasnya. Agar pelayanan kebidanan khususnya pemeriksaan kehamilan, bisa sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan kebidanan yang dilakukan memiliki ketentuan ataupun standart yang harus dilakukan oleh seluruh bidan (bidan Delima maupun bidan bukan delima). Dimana pelayanan bidan Delima seharusnya sesuai dengan standart dan kompetensi yang dipersyaratkan dalam profesi bidan delima tersebut, sehingga dimungkinkan dalam pemberian pelayanan akan lebih baik dilakukan oleh bidan delima dibandingkan bidan yang belum delima, namun kenyataan dilapangan masih ditemukan kasus ketidak puasan pasien terhadap pelayanan kebidanan tersebut. Hal ini tergambar dari data Profil Pelayanan kebidanan (Pemeriksaan Kehamilan) yang masih rendah.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada hari Rabu tanggal 28 Mei 2014 bahwa di BPS Wilayah Kerja PKM Banyuputih terdapat 6 dari 10 orang *ibu hamil* mengatakan bahwa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan, karna bidan terkadang tidak ada ditempat praktek (BPS).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di BPS wilayah kerja Puskesmas

Banyuputih. Khususnya pelayanan kehamilan (ANC).

### **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian merupakan hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan juga sebagai petunjuk pelaksanaan suatu penelitian (Nursalam, 2008). Rancang bangun dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis *komparatif* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variable independen dan dependen hanya satu kali pada satu waktu (Nursalam, 2008). Populasi merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil dengan usia kandungan 28 hingga 42 minggu di wilayah kerja PKM Banyuputih Kabupaten Situbondo sebanyak 24 ibu hamil TM III di wilayah kerja PKM Banyuputih Kabupaten

Situbondo dan bisa dihitung jumlah serta dimana alamatnya. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil dalam usia kandungan mulai dari 28 minggu – 42 minggu yang ada di Desa Banyuputih sebanyak 24 ibu hamil TM III.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa bidan delima telah mempunyai sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan yang cukup lengkap dan memenuhi standar yang ada. Pada bidan belum delima ada beberapa sarana prasarana penunjang yang belum dimiliki, antara lain : Genset dan Televisi.

Hasil penelitian pada Tabel 2 juga menunjukkan bahwa bidan delima telah mempunyai sarana dan prasarana Alat Medis pelayanan kesehatan yang cukup lengkap dan memenuhi standar yang ada. Pada bidan belum delima ada beberapa sarana prasarana alat Medis yang masih kurang, antara lain : Nurse,Dopler, HB Digital.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana Penunjang di Bidan Wilayah Kerja Puskesmas Banyuputih (n=24)

No	Sarana Penunjang	DELIMA			BELUM DELIMA		
		A	B	C	A	B	C
1	WC	+	+	+	+	+	+
2	LISTRİK	+	+	+	+	+	+
3	Genset	+	+	+	+	-	+
4	Kipas Angin	+	+	+	+	+	+
5	Ruang Tunggu	+	+	+	+	+	+
6	TV	-	-	-	-	-	-
7	Tabung Oksigen	+	+	+	+	+	+
8	Kamar Mandi Pasien	+	+	+	+	+	+
9	Wastafel	+	+	+	+	+	+

Keterangan : + : Ada - : Tidak Ada

Tabel 2 Distribusi Frekuensi sarana prasarana alat medis di Bidan wilayah kerja Puskesmas Banyuputih (n=24)

No	Alat Medis	DELIMA			BELUM DELIMA		
		A	B	C	A	B	C
1	Partus Set	3 dan B	3 dan B	4 dan B	2 dan B	3 dan B	3 dan B
2	Jangka Panggul	+	+	+	+	+	+
3	Reflek Patela	+	+	+	+	+	+
4	Nurse Set	2 dan RR,B	2 dan B	1 dan RR	1 dan B	1 dan B	1 dan RR
5	Stetoskop	3 dan B	2 dan B	2 dan B	2 dan B	3 dan B	2 dan B
6	Termometer	2 dan RR	3 dan B	3 dan B	3 dan B	3 dan RR	1 dan B
7	Funandoscope	+	+	+	+	+	+
8	Dopler	1 dan B	2 dan RR,B	2 dan B,RB	1 dan B	1 dan RR	1 dan B
9	Sunction pump	+	+	+	+	+	+
10	Kateter	+	+	+	+	+	+
11	Hacting Set	1 dan B	2 dan B	2 dan B	1 dan B	2 dan RR	2 dan B
12	HB Sahli/Digital	2 dan B,RR	3 dan B,RB	1 dan B	1 dan B	2 dan B,R	1 dan B
13	Baby Scale	+	+	+	+	+	+

Keterangan : + : Ada - : Tidak Ada  
R : Rusak RB : Rusak Berat  
B : Baru RR : Rusak Ringan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Bidan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Banyuputih

No	Kualitas	Bidan Delima		Bidan Non Delima		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Berkualitas	9	75%	3	25%	12	50%
2	Tidak berkualitas	3	25%	9	75%	12	50%
Total		12	100	12	100	24	100

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden tentang Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Banyuputih (n=24)

No	Kepuasan	Bidan Delima		Bidan Non Delima		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Puas	3	25%	9	75%	12	50%
2	Tidak Puas	9	75%	3	25%	12	50%
Total		12	100	12	100	24	100

Tabel 5 Kualitas pelayanan bidan Delima terhadap kepuasan pasien

No	Kualitas Kepuasan	Tidak Puas		Puas		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Tidak Berkualitas	0	0%	3	25%	3	25%
2	Berkualitas	9	75%	0	0%	9	75%
Total		9	75%	3	25%	12	100%

Tabel 3 didapatkan data bahwa hampir seluruhnya bidan delima berkualitas sebanyak 9 bidan (75%) dan sebagian kecil bidan delima tidak berkualitas yaitu 3 bidan (25%). Sedangkan hampir seluruhnya bidan belum delima tidak berkualitas yaitu 9 bidan (75%) dan bidan belum delima sebagian kecil berkualitas yaitu 3 bidan (25%).

Tabel 4 didapatkan data bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan delima hampir seluruhnya merasa

tidak puas yaitu 9 pasien (75%) dan sebagian kecil pasien merasa puas dengan pelayanan bidan delima yaitu 3 orang (25%). Sedangkan bidan belum delima hampir seluruhnya puas dengan pelayanan bidan belum delima sebanyak 9 pasien (75%) dan sebagian kecil pasien tidak puas terhadap pelayanan bidan belum delima sebanyak 3 orang (25%). Tabel 5 didapatkan data bahwa kualitas pelayanan bidan delima dilihat dari pelayanan yang berkualitas tapi responden merasa tidak puas yaitu 9

responden (75%) dan tidak ada responden yang mengatakan pelayanan tidak berkualitas dan tidak puas. Dan pelayanan bidan yang tidak berkualitas tapi responden merasa puas 3 responden (25%) sedangkan pelayanan bidan yang berkualitas tapi responden merasa puas 0 pasien (0%). Sementara itu dari hasil uji SPSS dengan tingkat kemaksimalan  $\alpha = 0,05$  diperoleh hasil probabilitas sebesar  $p = 0,005$  yang artinya  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas kecamatan Banyuputih.

Tabel 6 didapatkan data bahwa kualitas pelayanan bidan bukan delima dilihat dari responden yang merasa tidak puas dan pelayanan tidak berkualitas 0 responden (0%) sedangkan pelayanan yang berkualitas tapi

responden tidak merasa puas 3 responden (25%) dan kualitas pelayanan bidan bukan delima responden yang merasa puas tapi pelayanan bidan tidak berkualitas 9 pasien (75%) sedangkan responden yang merasa puas dan pelayanan bidan belum delima berkualitas 0 pasien (0%). Sementara itu dari hasil uji SPSS dengan tingkat kemaksimalan  $\alpha = 0,05$  diperoleh hasil probabilitas sebesar  $p = 0,005$  yang artinya  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan bidan bukan delima terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas kecamatan Banyuputih.

Tabel 6 Kualitas Pelayanan Bidan Bukan Delima terhadap Kepuasan Pasien

No	Kualitas Kepuasan	Tidak Puas		Puas		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Tidak Berkualitas	0	0%	9	75%	9	75%
2	Berkualitas	3	25,0%	0	0%	3	25,0%
Total		3	25,0%	9	75%	12	100%

Tabel 7 Perbedaan Kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di BPS wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Banyuputih.

Bidan	Kualitas		Kepuasan		Total	
	F	%	F	%	F	%
Delima	9	75%	3	25%	12	50%
Belum Delima	3	25%	9	75%	12	50%
Total	12	100	12	100	24	100

## SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan penelitian ini menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Banyuputih. Ada pengaruh kualitas pelayanan bidan belum delima terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas Banyuputih. Ada perbedaan kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kecamatan Banyuputih Kabupaten Situbondo, Berdasarkan nilai signifikansi uji "Fisher Exact" dengan  $p = 0,00$  dan  $= 0,05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cahya
- Arif, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Cetakan 1. Malang : Bayumedia Publishing
- Atmojo. 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses pada tanggal 10 April 2013 dari <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Azrul, Azwar. 2008. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran, EGC
- Bustami. 2011 *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga
- Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. 2013. "Profil Kesehatan Kabupaten Situbondo tahun 2012". Situbondo: Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo
- Hidayat, AA, 2010, *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta. Salemba Medika
- \_\_\_\_\_, 2009. *Catatan kuliah konsep kebidanan plus materi bidan Delima*. Yoyakarta. Buku Kesehatan
- Karyati, Sri Berdi. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP
- Kepmenkes RI Nomor 369/Menkes/SK/II/2007 tentang standar Profesi Bidan

- Kotler P and Keller KL, 2006. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Ikrar Mandiri Abadi
- \_\_\_\_\_, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Laksanan, Fajar. 2008. *Manajemen pemasaran*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2 Jakarta: PT. Salemba Empat
- M.syaiful. 2008. *Evaluasi Strategi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Askeskin di Puskesmas Kabupaten Situbondo* Tesis. Jember: Program Pasca Sarjana Unej.
- Muniinjaya, A.A. Gde. 2011. *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Hanif Mauludin. M. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Penderita Rawat Inap Rumah Sakit)*. Diakses pada 21 April 2014 dari <http://www.directessays.com/veewpaper/html>.
- Nazriah, 2009. *Konsep Dasar Kebidanan*, Banda Aceh : Yayasan Pena.
- Notoatmodjo, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta.
- Nursalam, 2003, *Konsep & Penerapan metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, S Imbalo. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta. EGC.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sofyan Et all (ed).2007. *50 Tahun Ikatan Bidan Indonesia (IBI)*. Jakarta: PP IBI 2007
- Syafrudin. 2009. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta. Salemba Medika.
- Tjiptono, Fendy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Jogjakarta: Marknesis