

Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan

Correlation Service Quality of Normal Delivery by Village Midwives and the Satisfaction in Luwu District South Sulawesi

Hikma¹, Martha Irene Kartasurya², Atik Mawarni²

¹ Akbid Muhammadiyah Palopo, Jl. Jendral Sudirman KM. 03 Binturu Kota Palopo

HP. 085255215323, e-mail: hikmasita@gmail.com

² Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang

ABSTRAK

Pada tahun 2009 – 2011 cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan di Kabupaten Luwu berkisar 76% - 77%, sedangkan target nasional 90%. Hal ini dapat diakibatkan karena kepuasan ibu terhadap mutu pelayanan persalinan oleh bidan masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian adalah kuantitatif, desain *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek adalah 70 orang bidan desa dan 70 ibu bersalin di Kabupaten Luwu dipilih secara *consecutive*. Pengambilan data dilakukan secara angket dengan kuesioner terstruktur. Analisis data dilakukan secara bivariat dengan Chi-Square dan korelasi Pearson.

Hasil penelitian menunjukkan rerata umur bidan $29 \pm 4,4$ tahun. Rerata masa kerjanya $6,5 \pm 4,07$ tahun. Pendidikan bidan sebagian besar (92,9%) D3 Kebidanan. Rerata umur ibu $27 \pm 4,3$ tahun. 84,3% tidak bekerja, 57,1% berpendidikan menengah keatas. 77,1% bidan memberikan pelayanan persalinan yang bermutu. Tidak ada hubungan antara umur ($p = 0,147$), masa kerja ($p=0,214$), pendidikan ($p = 0,343$) bidan dengan mutu pelayanan persalinan. Tidak ada hubungan antara umur ($p = 0,622$), pekerjaan ($p=0,072$) pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa. Ada hubungan antara pendidikan ibu bersalin dengan kepuasan terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa ($p = 0,005$). Pasien yang merasa puas sebanyak 60,0%. Ada hubungan antara mutu pelayanan persalinan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin ($r = 0,164, p=0,043$).

Disimpulkan bahwa mutu pelayanan persalinan bidan berhubungan positif dengan kepuasan ibu bersalin. Pendidikan ibu bersalin berhubungan negatif dengan kepuasan terhadap mutu pelayanan bidan desa.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan, Persalinan Normal, Umur, Masa Kerja, Pendidikan, Pekerjaan.

ABSTRACT

In 2009-2011, coverage of delivery by health workers in Luwu district was about 76-77%, and the national target was 90%. This could be caused by post-delivery maternal who were not satisfy towards delivery service quality by midwives. Objective of this study was to identify association between normal delivery service quality by village midwives and post-delivery maternal satisfactory in Luwu district, South Sulawesi.

This was a quantitative study using observational-analytical design with cross sectional approach.

Study subjects were 70 village midwives and 70 post-delivery maternal in Luwu district that were selected consecutively. Data were collected using structured questionnaire. Chi-square and Pearson correlation were applied in the bivariate data analysis.

Results of the study showed that midwives average age was 29 ± 4.4 years, and average work period was 6.5 ± 4.07 years. The majority of midwives level of education was D3 in midwifery (92.9%). Maternal average age was 27 ± 4.3 years. Majority of mothers were unemployed (84.3%) and in the intermediate school or higher level of education (57.1%). The majority of midwives provided good quality of delivery service. No significant associations were found between quality of delivery service and age ($p= 0.147$), work period ($p= 0.214$), education ($p= 0.343$). No significant associations were found between satisfaction towards village midwives delivery service and age ($p= 0.622$), occupation ($p= 0.072$) of patients. Significant association was found between maternal education and satisfaction towards village midwives delivery service ($p= 0.005$). Sixty percent of patients were satisfied. Significant association between village midwives delivery service quality and maternal satisfaction ($r= 0.164$, $p= 0.043$) was found.

In conclusion, quality of midwives delivery service had positive association with maternal satisfaction. Maternal level of education had negative association with satisfaction towards village midwives service quality.

Keywords : *service quality, satisfaction, normal delivery, age, work period, education, occupation*

PENDAHULUAN

Cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan masih rendah di Kabupaten Luwu pada tahun 2009 sebanyak 76%, tahun 2010 sebanyak 77,01%, tahun 2011 sebanyak 77,09%.¹ Hal ini diakibatkan oleh masih rendahnya pemanfaatan tenaga kesehatan dalam persalinan.^{2,3} *Performance* bidan merupakan salah satu faktor penentu dalam pemilihan penolong persalinan. Masyarakat cenderung memanfaatkan tenaga bidan hanya untuk pemeriksaan kehamilan saja, sedangkan untuk pertolongan persalinannya banyak yang memilih melahirkan di dukun.⁴

Studi pendahuluan dilakukan pada bulan Mei 2012 di wilayah Puskesmas Kabupaten Luwu, terhadap 25 orang ibu bersalin yang diambil secara acak untuk menilai kepuasan ibu tentang penolong persalinan. Hasil survei menunjukkan bahwa 15 orang diantaranya ditolong oleh dukun sedangkan 10 orang lainnya ditolong oleh bidan. Dari 15 orang yang dtolong oleh dukun ada 13 orang (86,6%) mengatakan puas, hanya 2 orang (13,4%) tidak puas, sedangkan 10 orang yang ditolong oleh bidan, hanya 3 orang (30%) yang puas dan 7 orang (70%) tidak puas atas pelayanan bidan.

Menurut Parasuraman (1988), untuk mengukur manajemen mutu layanan kesehatan dapat diukur melalui beberapa dimensi, aspek *tangibles* (bukti langsung), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) dalam memberikan pelayanan.⁵

Beberapa faktor masyarakat masih percaya dukun dalam pemilihan pertolongan persalinan adalah adanya mitos kepercayaan pada dukun masih kuat, masyarakat beranggapan kalau bidan itu selesai pendidikan masih muda dan kurang pengalamannya, dibantu oleh bidan pasti dijahit, sementara masyarakat takut jika dijahit pada bagian jalan lahirnya, turunan dalam keluarga yang menggunakan dukun untuk membantu melahirkan. Biayanya relatif murah bahkan sukarela sama dukun, sedangkan ditolong oleh bidan ditentukan tarifnya. Dukun biasanya memberikan ramuan-ramuan yang dipercaya dapat mempermudah proses persalinan.⁶

Berdasarkan fenomena di atas penulis akan diteliti hubungan mutu pelayanan persalinan oleh bidan di desa dengan kepuasan ibu bersalin di Kabupaten Luwu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*.⁷ Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Subyek penelitian 70 orang bidan desa dan 70 ibu bersalin di Kabupaten Luwu. Sampel diambil

secara consecutive. Analisa secara bivariat dilakukan dengan Chi-Square dan uji *Pearson*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rerata umur bidan $29 \pm 4,4$ tahun, usia minimum 23 tahun, maksimum 39 tahun. Rerata masa kerja $6,5 \pm 4,07$ tahun. Data pendidikan bidan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (Bidan) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	f	%
D3 Kebidanan	65	92,9
D4 Kebidanan	5	7,1

Rerata umur pasien adalah 27 ± 4.3 tahun. Umur maksimum 36 tahun dan minimum 17 tahun. Data pekerjaan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan

Pekerjaan	f	%
Tidak Bekerja	59	84,3
Bekerja	11	15,7
Tingkat Pendidikan	f	%
Rendah	10	14,3
Menengah keatas	60	85,7

Mutu Pelayanan Persalinan

Mutu pelayanan persalinan oleh bidan baik sebanyak (77,1%), sedangkan yang kurang sebanyak

22,9%. Mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dapat dilihat pada Gambar 1.

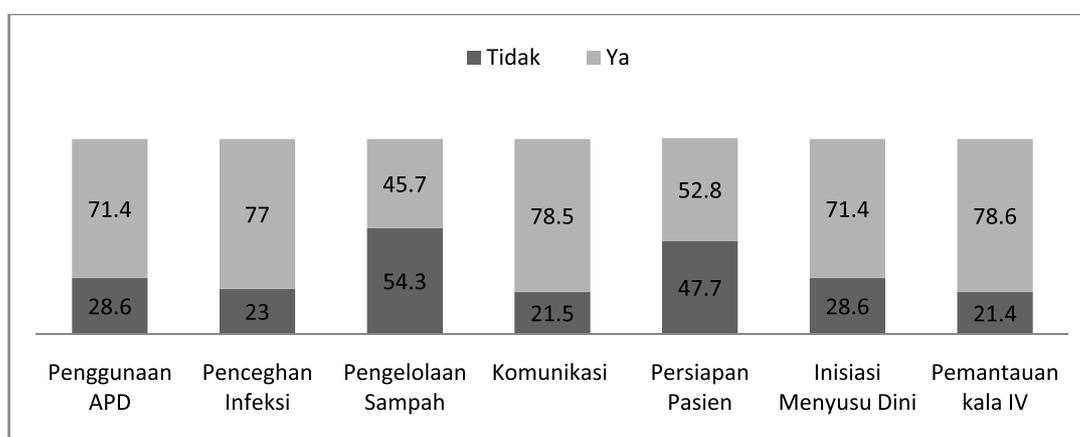
Persiapan diri penolong 28,6% bidan tidak mengenakan celemek sebagai pencegahan infeksi, 23,0% bidan tidak melepaskan perhiasan sebelum cuci tangan, 54,7% bidan tidak membuang sampah di tempat yang benar sesuai peruntukannya. 47,7% bidan tidak membantu ibu dalam mengatur posisi yang nyaman sesuai dengan keinginannya ibu, bahwa pembukaan sudah lengkap dan keadaan janinnya baik, 30% bidan tidak menganjurkan ibu untuk mengambil posisi yang nyaman, jika ibu belum ingin meneran dalam 60 menit. 71,4 % bidan membantu ibu (Inisiasi Menyusu Dini=IMD).

Kepuasan

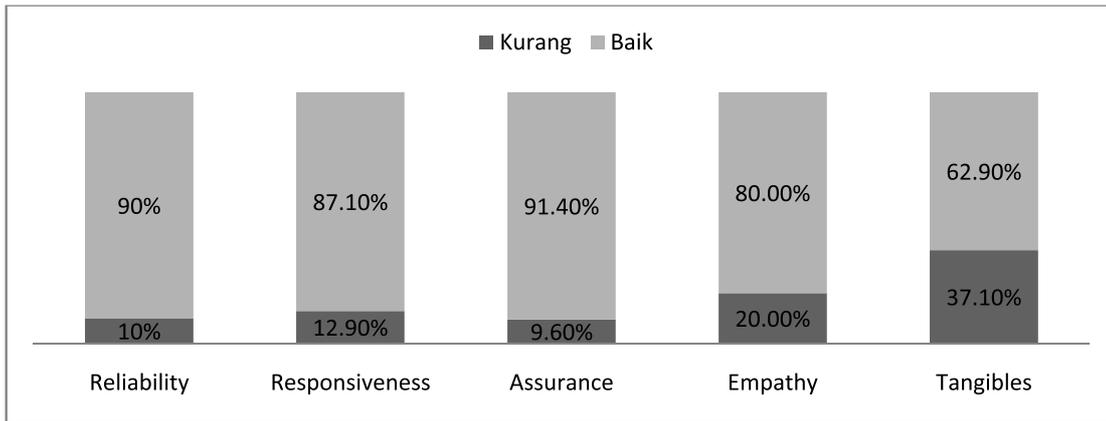
Ibu Bersalin merasa puas terhadap pelayanan bidan dalam persalinan sebanyak 60% dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu 40%. Jawaban responden dapat dilihat pada Gambar.2.

Aspek *Reliability* (kehandalan) (90%) pasien merasa puas dengan pelayanan bidan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban pasien, 98,6% merasa puas bidan memantau kemajuan persalinan setiap saat. 97,1% pasien merasa puas bidan dapat memberikan alternatif posisi melahirkan yang nyaman. Semua (100%) merasa puas bidan mengajarkan pasien dan melibatkan keluarga cara memantau kontraksi rahim, 97,1% pasien merasa puas bidan memantau keadaan umum ibu setelah melahirkan.

Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) 87,1% merasa puas dengan pelayanan bidan. Hal ini



Gambar 1. Mutu Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa



Gambar 2. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Bidan Desa dalam Pertolongan Persalinan

dibuktikan dengan jawaban pasien, 90,0% merasa puas bidan menanggapi keluhan ibu dengan segera, 88,6% pasien merasa puas bidan menanggapi keluhan keluarga dengan segera. 95,7% merasa puas bidan datang kerumah pasien setelah menerima panggilan dan dipantau sampai 2 jam post partum.

Aspek *Assurance* (jaminan) 91,4% merasa puas dengan pelayanan bidan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban pasien. 87,1% merasa puas dengan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan bidan, 92,9% merasa puas bidan meminta persetujuan (*informed consent*) sebelum tindakan, 97,1% merasa puas tidak ada komplikasi pada dirinya maupun bayinya. Semua (100%) merasa puas bidan memberitahu kondisi bayinya, 42,8% merasa tidak puas waktu bidan meletakkan bayi didadanya tidak hati – hati, semua 100% merasa puas bidan memberikan imunisasi Hepatitis Bo pada bayinya, surat keterangan lahir, biaya persalinan murah dan gratis, 38,6% merasa bidan kurang pengalaman, termasuk dalam penjahitan luka perineum.

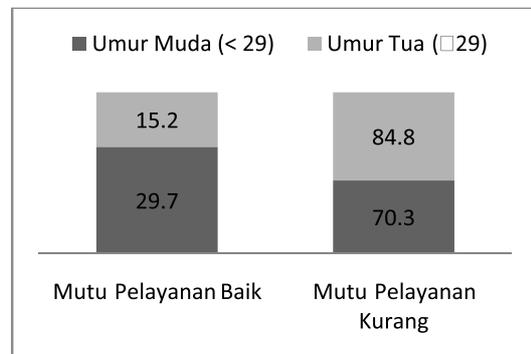
Aspek *empathy* (perhatian) 80% merasa puas dengan pelayanan bidan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban pasien. Sebanyak 24,3% merasa tidak didengarkan keluhannya dan tidak diberikan kesempatan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan, 80,0% merasa puas sewaktu dianjurkan makan dan minum. Semua (100%) merasa puas bidan memberikan kesempatan kepada keluarga (suami) sebagai pendamping saat proses persalinan.

Aspek *Tangibles* (bukti langsung) merasa puas dengan pelayanan bidan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban pasien, 87,1% merasa puas

melihat bidan rapi dalam berpakaian, ramah terhadap keluarga selama proses persalinan, 92,9% merasa puas bidan ramah, selalu tersenyum, sabar dan lemah lembut dalam memberikan pelayanan kebidanan. Semua (100%) merasa puas melihat ruang bersalin bersih, tidak bau, nyaman, pencahayaan yang cukup, tersedia air bersih, sabun, handuk bersih, kamar mandi bersih, dan jarak rumah dengan bidan desa dapat dijangkau dengan motor atau mobil.

Hubungan antara Umur Bidan dengan Pelayanan Persalinan Normal

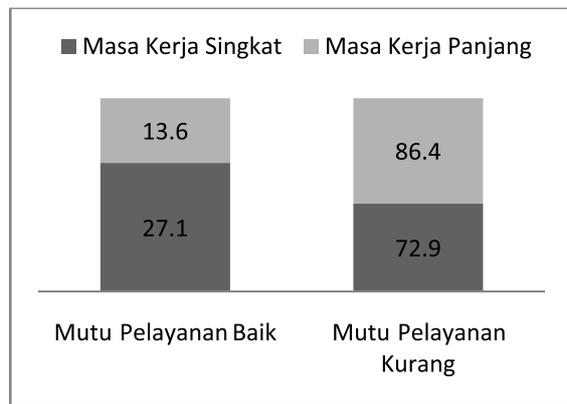
Bidan yang mutu pelayanannya baik lebih banyak pada kelompok umur > 29 tahun sebanyak 84,8%, dibandingkan dengan kelompok umur < 29 tahun sebanyak 70,3%. Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai $X^2 = 2.102$, $p = 0,147$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara umur bidan dengan pelayanan persalinan normal. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.3.



Gambar 3. Hubungan antara Umur Bidan dengan Pelayanan Persalinan Normal

Hubungan Masa Kerja Bidan dengan Pelayanan Persalinan Normal

Bidan yang mutu pelayanannya baik lebih banyak terdapat pada kelompok masa kerjanya lama (> 6,5 tahun) sebanyak 86,4% dibandingkan dengan masa kerjanya singkat (< 6,5 tahun) sebanyak 72,9%. Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai $X^2 = 1.547$ $p = 0,214$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara masa kerja dengan dalam pelayanan persalinan. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.4.



Gambar 4. Hubungan Masa Kerja Bidan dengan Pelayanan Persalinan Normal

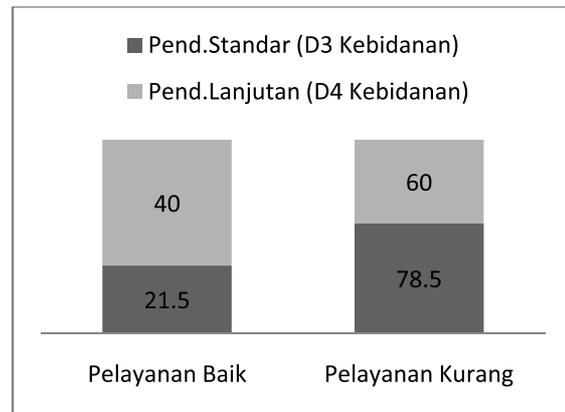
Hubungan Pendidikan Bidan dengan Pelayanan Persalinan Normal

Bidan yang berpendidikan D3 Kebidanan mutu pelayanannya baik sebanyak 78,5% dibanding yang berpendidikan D4 sebanyak 60,0%. Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai $X^2 = 0.897$, $p = 0,343$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan bidan dengan pelayanan persalinan. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.5.

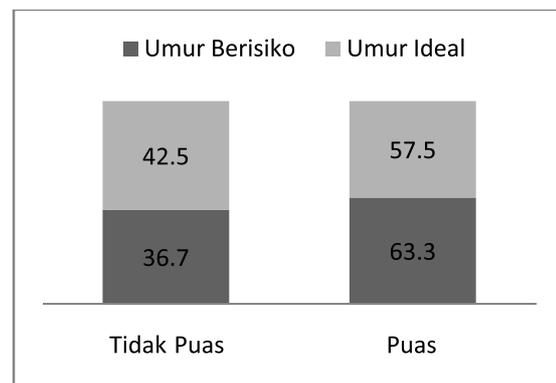
Hubungan Umur Ibu Bersalin dengan Kepuasan terhadap Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa

Pasien yang merasa puas lebih banyak pada kelompok umur berisiko (63,3%) dibandingkan dengan kelompok umur ideal (57,5%). Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai ($X^2 = 0.243$; $p = 0,622$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara

umur ibu bersalin dengan kepuasan terhadap pelayanan persalinan normal oleh bidan desa. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.6.



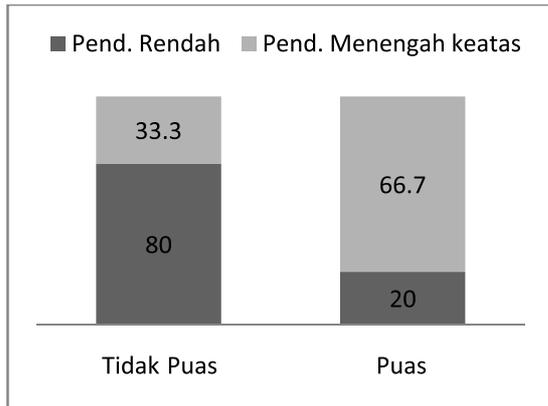
Gambar 5. Hubungan Pendidikan Bidan dengan Mutu Pelayanan Persalinan Normal



Gambar 6. Hubungan Umur Ibu dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Persalinan Normal

Hubungan Pendidikan Ibu Bersalin dengan Kepuasan terhadap pelayanan Bidan Desa.

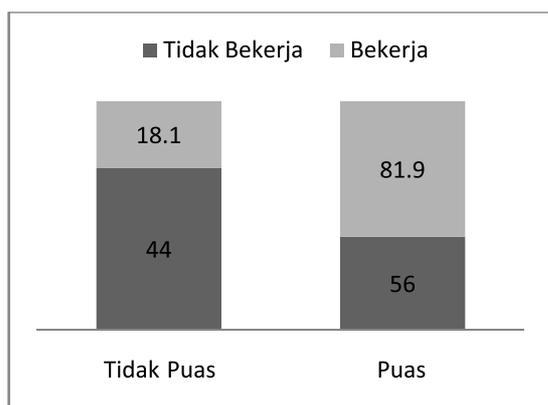
Pasien yang merasa puas lebih banyak terdapat pada pasien yang memiliki pendidikan menengah keatas sebanyak 66,7% dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah sebanyak 20,0%. Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai $X^2 = 7.778$, $p = 0,005$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan terhadap pelayanan bidan desa. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.7.



Gambar 7. Hubungan Umur Ibu dengan Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan Persalinan Normal

Hubungan Pekerjaan Ibu Bersalin dengan Kepuasan terhadap Pelayanan Bidan Desa.

Ibu bersalin merasa puas lebih banyak yang bekerja sebanyak 81,9% dibandingkan dengan yang tidak bekerja sebanyak 56,0%. Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini didapatkan nilai $X^2 = 0.072$, $p=0,789$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan terhadap pelayanan bidan desa. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.8.

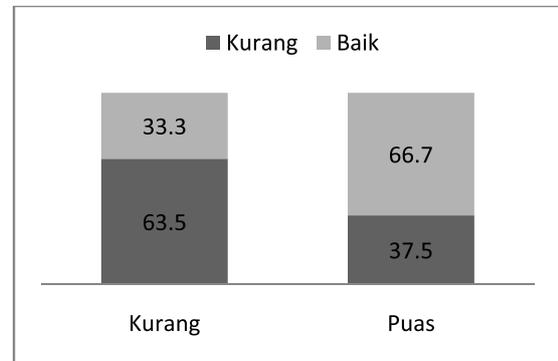


Gambar 8. Hubungan Pekerjaan Ibu dengan Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan oleh Bidan Desa.

Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Pasien yang merasa puas lebih banyak terhadap bidan yang mutu pelayanannya baik

(66,7%). Hasil uji statistik Chi Square dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin dengan nilai $r = 0,164$ dan nilai $p=0,043$. Hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar.8.



Gambar 9. Hubungan Mutu Pelayanan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Ada hubungan antara pendidikan pasien dengan kepuasan dalam pelayanan persalinan normal oleh bidan desa. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lumenta menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat semakin mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi.⁸ Pendidikan yang rendah berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah pula dan pendidikan dapat memperbaiki perilaku kesehatan. Tingkat pendidikan responden yang sebagian besar berpendidikan menengah keatas, sangat berpengaruh terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku responden tentang harapan dan kepuasannya terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa. Menurut Green, perilaku kesehatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi; menyangkut pengetahuan individu, pendidikan, sikap, kepercayaan, tradisi, norma sosial dan unsur-unsur lain yang terdapat dalam diri individu dan masyarakat. Faktor pendukung adalah tersedianya sarana pelayanan kesehatan dan kemudahan untuk mencapainya.⁹

Ada hubungan antara mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab dan penuh perhatian kepada setiap pelayanan yang diberikan sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan persalinan bidan telah mampu memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas. Sesuai dengan pendapat Tjiptono, F, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan.¹⁰ Hasil ini didukung hasil penelitian Hendriani di Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum” Semarang Tahun 2006 menunjukkan bahwa ada kesesuaian antara harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan persalinan.¹¹

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa mutu pelayanan persalinan bidan berhubungan positif dengan kepuasan ibu bersalin. Pendidikan ibu bersalin berhubungan negatif dengan kepuasan terhadap mutu pelayanan bidan desa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu. *Profil Kesehatan Kabupaten Luwu*. Belopa, 2009.
2. Laporan Pencapaian Millenium Development Goal's Indonesia. *Menurunkan AKI Sebesar 3/4 Dalam Kurun Waktu 1990-2015*. Jakarta, 2007.
3. Depkes RI. *Angka Kematian Ibu (AKI)*. Depkes RI, Jakarta, 2009.
4. Sarwono Prawirohardjo, Ilmu Kebidanan. YBPSP, Jakarta, 2005.
5. Pohan, I.S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta, 2007.
6. R Jakir, R.Amiruddin, *Faktor yang Berhubungan dengan Pemilihan Tenaga Penolong Persalinan oleh Ibu Bersalin Di Wilayah Kerja Puskesmas Borong Kompleks Kabupaten Sinjai Tahun 2006* (Tesis, Unhas, Makassar, 2006)
7. Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
8. Lumenta.B, *Pelayanan Medis, Citra dan Konflik dan Harapan*. Kanisius, Yogyakarta, 1989
9. Sarwana S., *Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep dan Aplikasinya*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta, 1997.
10. Tjiptono, F. *Service, Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
11. Caecilia. H, *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Persalinan di Rumah Sakit Panti Wilasa “Citarum” Semarang Tahun 2006* (Tesis, Undip, Semarang, 2006)