

# **Journal of Midwifery Science : Basic and Applied Research**

## **The Relationship Between Midwife Performance and the Level of Maternal Satisfaction at the Puskesmas of Sarwodadi Kabupaten Pemalang**

Uswatun Chasanah

<sup>1,2,3</sup>*Department of Midwifery, Poltekkes Kemenkes Semarang, Indonesia*

Corresponding author: Uswatun Chasanah

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

### **ABSTRACT**

This research aimed to determine correlation between midwife performance and maternal satisfaction in Sarwodadi Public Health Centre Pemalang Regency. The corresponding research design used descriptive correlative with cross sectional approach. Sample of research were maternal labor in Sarwodadi Public Health Centre Pemalang Regency as many as 32 people. The sampling technique used accidental sampling. The data collecting instrument used questionnaire. The result showed that 50% respondents said that good midwives performance and 50% respondents said that it was lacking. There were 68,8% respondents were dissatisfied, but 31,3% respondents were satisfied. There correlation between midwife performance and maternal satisfaction in Sarwodadi Public Health Centre Pemalang Regency ( $\rho$  value: 0,008). Recommendations are given to health workers to improve the quality of delivery services and the provision of midwifery services by considering psychological aspects.

**Keyword :** *Performance, Sastisfaction Level, Maternal Labor*

### **Pendahuluan**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, serta Pelayanan Kesehatan Seksual pasal 14 menyebutkan bahwa persalinan harus dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan. Pemerintah mengembangkan fungsi dan peran puskesmas menjadi puskesmas perawatan atau rawat inap yaitu suatu puskesmas yang diberikan tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara termasuk persalinan<sup>[1]</sup>. Untuk menekan angka kematian bayi dan ibu melahirkan pemerintah telah membuat peraturan

tentang persalinan atau ibu melahirkan yang wajib ditangani bidan maupun puskesmas<sup>[2]</sup>.

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2017 menunjukkan bahwa jumlah ibu bersalin yang ditolong tenaga kesehatan (nakes) di fasilitas kesehatan sebanyak 4.222.506 orang (83,14%). Jumlah ibu bersalin yang ditolong tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan sebesar 532.353 orang (94,37%)<sup>[3]</sup>. Jenis tenaga yang memberi pertolongan persalinan antara lain tenaga kesehatan profesional seperti dokter spesialis kebidanan, dokter umum dan bidan<sup>[4]</sup>. Bidan merupakan seorang petugas kesehatan yang terlatih secara formal atau pun tidak dan bukan seorang dokter, yang membantu kelahiran bayi serta memberi perawatan maternal terkait<sup>[5]</sup>.

Masyarakat kini makin kritis dan jeli terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut

seluruh pelaksana pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien<sup>[6]</sup>. Berdasarkan teori *Behavioral Model of Families use of Health Service*, bahwa perilaku orang sakit berobat ke pelayanan kesehatan secara bersama dipengaruhi oleh faktor predisposisi, faktor pemungkin.

Kinerja bidan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yaitu ibu bersalin. Kinerja bidan yang memenuhi harapan ibu bersalin akan memberikan faktor kebutuhan<sup>[6]</sup>,kepuasan dalam persalinan. Kepuasan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pengguna<sup>[6]</sup>. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna tidak merasa puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam persalinan yaitu sikap bidan, komunikasi bidan, pengalaman kerja bidan<sup>[7]</sup>. Ada hubungan kinerja bidan dengan kepuasan pasien dalam persalinan<sup>[8]</sup>.

Bidan merupakan salah satu tenaga fungsional yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan. Upaya peningkatan pelayanan publik termasuk kesehatan terus dilakukan dengan meningkatkan komponen pengungkit yaitu penataan SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, yang diharapkan pada gilirannya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik atau pelayanan kesehatan<sup>[9]</sup>. Meningkatkan kompetensi bidan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan ibu dalam persalinan.

Kepuasan ibu dalam persalinan menjadi komponen penting sebagai dasar pengalaman yang baik di persalinan berikutnya, sehingga diharapkan dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi. Ibu bersalin yang merasa puas dengan pelayanan persalinan akan memberitahu kepada teman, tetangga, keluarga, dan akan datang kembali pada persalinan berikutnya. Dengan mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin, manajemen Puskesmas Sarwodadi dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Jumlah persalinan di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang mengalami penurunan. Pada tahun 2016 dari 644 orang ibu bersalin di wilayah kerja Puskesmas sarwodadi, hanya ada 326 (50,62%) ibu bersalin dan sisanya 318 (49,38%) ibu bersalin di fasilitas kesehatan lain. Pada tahun 2017 dari 635 orang ibu bersalin di

wilayah kerja Puskesmas Sarwodadi hanya ada 284 (44,72) ibu bersalin dan sisanya 351 (55,28%) ibu bersalin memilih di fasilitas kesehatan lainnya. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi disebabkan pelayanan persalinan yang kurang memuaskan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana karakteristik ibu bersalin, bagaimana kinerja bidan dalam menangani persalinan, seberapa besar tingkat kepuasan ibu bersalin, dan adakah hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan karakteristik ibu bersalin, kinerja bidan dalam menangani persalinan, mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin, dan menganalisa hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang.

Manfaat penelitian bagi puskesmas, institusi pendidikan, dan masyarakat. Bagi puskesmas dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan pembinaan bidan dalam pelayanan ibu bersalin. Bagi institusi pendidikan dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi bagi civitas akademika untuk dasar penelitian lebih lanjut. Bagi masyarakat dapat memperoleh informasi tentang mutu pelayanan persalinan di Puskesmas Sarwodadi, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memilih fasilitas kesehatan.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian yang mempelajari hubungan suatu treatment, terdapat variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent)<sup>[10]</sup>. Variabel penelitian ini adalah variabel bebas kinerja bidan dan variabel tingkat kepuasan ibu dalam persalinan.

Hipotesis penelitian adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul<sup>[10]</sup>. Hipotesis penelitian ini adalah (H<sub>0</sub>) tidak ada hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin dan (H<sub>a</sub>) ada hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang.

Peneliti menggunakan desain *deskriptif korelasi*. Desain *deskriptif korelasi* yaitu suatu desain yang bertujuan untuk menelaah hubungan antara dua variabel pada suatu situasi

atau sekelompok objek<sup>[11]</sup>. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan cara pemberian kuesioner atau pengumpulan data sekaligus pada saat yang sama (*point time approach*)<sup>[11]</sup>.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang pada bulan Pebruari 2019 sampai dengan bulan Mei 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang dengan rata-rata 35 orang setiap bulan dengan sampel sebanyak 32 orang ibu bersalin.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Responden mengisi jawaban pada kuesioner. Data yang terkumpul meliputi data primer dan data sekunder. Data primer penelitian diperoleh langsung dari responden berupa data kinerja bidan dan tingkat kepuasan ibu bersalin. Data sekunder penelitian menggunakan data dokumentasi berupa laporan jumlah ibu bersalin di Kabupaten Pemalang dan Puskesmas Sarwodadi.

Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang telah disusun untuk memperoleh data sesuai yang diinginkan peneliti<sup>[12]</sup>. Kuesioner kinerja bidan sebanyak 20 pernyataan dan kepuasan ibu bersalin sebanyak 20 pernyataan.

Uji validitas dilakukan terhadap 20 ibu bersalin di Puskesmas Purwohardjo Kabupaten Pemalang. Besarnya *r* tabel diketahui berdasarkan rumus  $df$  (*degree of freedom*) =  $N-2$  =  $20-2$  = 18. Pada tabel angka kritik nilai *r* dengan taraf signifikansi 5% (0,05) diketahui  $df$  = 18, maka *r* tabel adalah 0,444<sup>[13]</sup>. Keputusan uji validitas yaitu jika *r* hitung > dari *r* tabel (0,444) maka item dalam kuesioner valid. Hasil uji validitas item kuesioner kinerja bidan dengan 20 item diperoleh semua item valid dengan *r* hitung: 0,484-0,878 dan kuesioner tingkat kepuasan ibu bersalin dengan 20 item diperoleh semua item valid dengan *r* hitung: 0,484-0,878.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan

menggunakan alat ukur yang sama<sup>[11]</sup>. Keputusan uji reliabilitas yaitu jika *cronbach's alpha* > *r* tabel maka kuesioner tersebut dikatakan *reliabel*. Uji reliabilitas menggunakan sampel sebanyak 20 orang, sehingga *r* tabel: 0,444. Hasil uji reliabilitas diperoleh *cronbach's alpha* untuk kuesioner kinerja bidan sebesar 0,942 dan tingkat kepuasan sebesar 0,946 > 0,444 sehingga kuesioner kinerja bidan dan tingkat kepuasan dikatakan *reliabel* dan dapat digunakan sebagai kuesioner penelitian.

Teknik Pengolahan Data meliputi tahap *editing*, *scoring*, *coding*, *processing*, dan *cleaning*<sup>[13]</sup>. *Editing* adalah proses pemeriksaan data yang telah dikumpulkan, apakah telah sesuai seperti yang diharapkan atau tidak. *Scoring* adalah kegiatan memberikan bobot nilai pada jawaban responden. *Coding* adalah kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data yang berbentuk angka atau bilangan. *Processing* adalah proses mengelola data agar dapat dianalisis. *Cleaning* adalah kegiatan pengecekan kembali data yang sudah diproses apakah ada kesalahan atau tidak..

Analisa data meliputi analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat dilakukan terhadap variabel dari hasil penelitian, pada umumnya analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan presentase dari tiap variabel<sup>[11]</sup>. Analisa univariat dalam penelitian ini berupa distribusi frekuensi kinerja bidan dan kepuasan ibu bersalin di puskesmas. Analisa bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi<sup>[11]</sup>. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *chi square*. Dengan pertimbangan bahwa uji statistik *chi square* digunakan pada hipotesis dengan variabel kategorik yang tidak berpasangan<sup>[14]</sup>. Hasil uji *chi square* kinerja bidan dengan kepuasan pasien menghasilkan tabel 2x2 dan tidak ada sel dengan nilai ekspetasi < 5, sehingga menggunakan *continuity correction*. Hasil analisa bivariat diperoleh *p value* 0,008 < 0,05 sehingga  $H_0$  diterima, berarti ada hubungan kinerja bidan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang.

Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan etika penelitian yaitu *informed consent*, *anonimity* (tanpa nama), kerahasiaan (*confidentiality*), dan *ethical clearence* <sup>[15]</sup>. *Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan menjadi responden, yang diberikan sebelum penelitian.

*Anonimity* (tanpa nama) artinya memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data. Kerahasiaan (*confidentiality*) artinya semua informasi yang dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset. *Ethical clearence* adalah kelayakan etik adalah keterangan tertulis yang diberikan oleh Komisi Etik Penelitian untuk riset yang melibatkan makhluk hidup yang menyatakan bahwa suatu riset layak dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan tertentu.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian meliputi karakteristik responden, analisa univariat (kinerja bidan dan tingkat kepuasan pasien), dan analisa bivariat (hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin) di Puskesmas Sarwodadi Kabuapten Pemalang. Uraian tiap-tiap analisa hasil penelitian adalah sebagai berikut.

Penelitian yang telah dilakukan terhadap 32 ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang memiliki karakteristik sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Bersalin

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
Reproduksi sehat	28	87,5
Reproduksi tidak sehat	4	12,5
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Tidak sekolah/tidak tamat SD	3	9,4
Dasar (SD/SMP)	19	59,4
Menengah (SMA/SMK)	9	28,1
Tinggi (Akademi/PT)	1	3,1
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	17	53,1
Pedagang/wiraswasta	7	21,9
Karyawan/buruh	8	25
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam usia reproduksi sehat (87,5%), sebagian besar responden berpendidikan dasar (59,4%) dan sebagian besar responden tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga (53,1%).

Hasil penelitian analisis univariat yang terdiri dari kinerja bidan dan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kinerja Bidan

Kinerja Bidan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	16	50
Kurang	16	50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian (50%) responden menyatakan bahwa kinerja bidan baik dan sebagian (50%) responden menyatakan kinerja bidan kurang. Kinerja bidan yang kurang yaitu sebagian besar (87,5%) responden menyatakan bidan tidak melibatkan keluarga dalam persalinan dan kurang dari setengah (43,8%) responden menyatakan bahwa bidan tidak menanyakan keluhan pasien setelah melakukan tindakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian ibu bersalin menyatakan kinerja bidan baik dan sebagian menyatakan kinerja bidan kurang. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menyebutkan bahwa 55,6% ibu bersalin menyatakan bahwa kinerja bidan baik<sup>[8]</sup>. Kinerja bidan yang kurang dapat diketahui karena bidan tidak melibatkan keluarga dalam persalinan, jika terjadi penyulit persalinan. Hal ini penting jika kondisi persalinan ibu membutuhkan rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.

Bidan yang mempunyai kinerja kurang dapat disebabkan organisasi tempat bidan bekerja kurang mendukung terhadap pengembangan karier dan *personal skill* secara profesional. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah organisasi<sup>[16]</sup>. Untuk memberikan kesempatan kepada personal bekerja optimal, organisasi harus menciptakan lingkungan yang berbeda untuk personal profesional.

Kinerja bidan rendah dapat berdampak pada kualitas pelayanan pada ibu bersalin. Hal ini jika tidak segera diatasi akan segera merugikan bagi bidan sendiri, lingkungan kerja maupun bagi pasien. Kinerja yang kurang baik juga menjadi salah satu faktor penyebab kematian ibu dalam persalinan dan nifas. Peningkatan kematian ibu dapat disebabkan oleh faktor lain seperti keterlambatan mendapat pelayanan persalinan, keterlambatan stabilisasi dan rujukan ketika terjadi kegawatdarutan, kinerja bidan dalam pelayanan persalinan dan nifas yang kurang baik<sup>[17]</sup>.

Kinerja bidan yang baik dapat disebabkan adanya penilaian kerja yang dijadikan pedoman

atau bahan pertimbangan dalam mengembangkan karier. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pengembangan karier<sup>[16]</sup>. Penilaian kerja seharusnya merupakan pengalaman positif yang memberikan motivasi dan pengembangan personal. Personal yang tidak tertantang dan tidak dihargai dalam pekerjaannya berefek mereka tidak mendayagunakan kemampuannya secara maksimal. Faktor-faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja adalah hubungan yang harmonis antara personal dan penyelia, kesempatan untuk mengembangkan karier, keamanan kerja, *staffing* dan *job stress* yang cukup

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	10	31,3
Tidak puas	22	68,7
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar (68,8%) responden tidak puas terhadap pelayanan persalinan dan sebagian kecil (31,3%) responden puas. Tingkat kepuasan pasien yang kurang dapat diketahui sebagian besar (81,2%) responden menyatakan bahwa bidan tidak terampil dalam melakukan tindakan saat persalinan dan sebagian kecil (43,8%) responden menyatakan bahwa bidan tidak pernah memberikan senyuman pada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 68,8% ibu bersalin tidak puas, namun terdapat 31,3% yang puas terhadap pelayanan. Tingkat kepuasan pasien yang kurang dapat diketahui 81,2% ibu bersalin menyatakan bahwa bidan tidak terampil dalam melakukan tindakan saat persalinan dan 43,8% ibu bersalin menyatakan bahwa bidan tidak pernah memberikan senyuman pada pasien. Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa 51,9% ibu bersalin puas<sup>[8]</sup>. Kepuasan ibu bersalin dapat terwujud apabila terpenuhinya dimensi mutu layanan persalinan yang baik. Adanya jaminan/kepastian dalam layanan persalinan yang diberikan oleh bidan akan menumbuhkan kepuasan pada ibu bersalin. Pelayanan pertolongan persalinan yang tercermin pada perilaku bidan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada ibu bersalin yang diwujudkan antara lain bidan memberikan informasi yang jelas kepada ibu dan keluarga tentang kondisi ibu dan janin<sup>[18]</sup>.

Ibu bersalin yang tidak puas dapat disebabkan pelayanan yang diberikan selama menjalani persalinan tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien merupakan respon terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani persalinan. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya<sup>[19]</sup>.

Bidan yang memberikan perhatian terhadap kondisi kesehatan dan kebutuhan ibu bersalin selama menjalani persalinan dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah perawatan dasar dilaksanakan oleh staf yang kurang dipersiapkan dengan baik<sup>[20]</sup>. Terdapat kebutuhan untuk melihat secara cermat tentang siapa melakukan apa di dalam praktik.

Hasil analisis bivariat untuk mengetahui adanya tidaknya hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Hubungan Kinerja Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin

Kinerja Bidan	Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin				Total	P value
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%		
Baik	9	90	7	31,8	16	0,008
Kurang	1	10	15	68,2	16	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang tidak puas dan menyatakan kinerja bidan kurang (68,2%) lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan bahwa kinerja bidan baik (31,8%). Sebagian besar responden yang puas terhadap pelayanan dan menyatakan kinerja bidan baik (90%), lebih besar daripada responden yang menyatakan kinerja bidan kurang (10%). Hasil uji *chi square* diperoleh *p value* sebesar 0,008 maka  $H_0$  ditolak sehingga ada hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang.

Hasil uji *chi square* kinerja bidan dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh *p value* sebesar 0,008 maka  $H_0$  ditolak, sehingga ada hubungan kinerja bidan dengan tingkat

kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang. Kinerja bidan yang baik dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin. Hasil penelitian lain menyatakan bahwa ada hubungan kinerja dengan tingkat kepuasan ibu bersalin<sup>[8]</sup>.

Hubungan antara kinerja bidan dengan kepuasan ibu bersalin dapat berbentuk kepuasan sistem pelayanan, kepuasan akses pelayanan, kepuasan mutu pelayanan, dan kepuasan proses pelayanan. Indikator kepuasan pasien meliputi kepuasan layanan kesehatan, kepuasan mutu layanan kesehatan, kepuasan proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan<sup>[21]</sup>.

Ibu bersalin di Puskesmas mempunyai harapan besar mendapatkan pelayanan yang baik selama persalinan. Kinerja bidan dalam pelayanan persalinan yang kurang baik akan mempengaruhi harapan ibu bersalin dan mempengaruhi kepuasan ibu bersalin. Pasien akan puas bila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan atau sebaliknya, ketidakpuasan, atau perasaan kecewa pasien akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya<sup>[20]</sup>.

Ibu bersalin yang menyatakan kinerja baik namun tidak puas terhadap pelayanan selama persalinan dapat disebabkan persepsi ibu terhadap perhatian dan kepedulian bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan tidak terbatas pada akses pelayanan, mutu pelayanan dan sistem pelayanan, namun juga kepuasan terhadap proses pelayanan dan hubungan yang diberikan selama memberikan pelayanan kesehatan. Kinerja bidan yang baik apabila tidak disertai dengan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap ibu bersalin selama proses persalinan, dapat menurunkan kepuasan ibu terhadap kinerja bidan selama memberikan pelayanan persalinan. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan meliputi akses pelayanan, mutu pelayanan, proses layanan kesehatan termasuk hubungan manusia dan sistem layanan kesehatan<sup>[20]</sup>.

### Simpulan

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik ibu bersalin 87,5% dalam usia reproduksi sehat, 59,4% berpendidikan dasar

dan 53,1% tidak bekerja atau sebagai ibu rumah tangga.

2. Kinerja bidan 50% baik dan 50% kurang baik.
3. Tingkat kepuasan ibu bersalin 68,8% tidak puas dan 31,3% puas.
4. Ada hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Sarwodadi Kabupaten Pemalang dengan  $p$  value  $0,008 < 0,05$ .

### Daftar Pustaka

- [1] Effendi & Makfudli, 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta
- [2] Diskominfo Jateng, 2018, *Melahirkan Wajib Ditangani Tenaga Medis*, [jatengprof.go.id](http://jatengprof.go.id), diakses tanggal 5 Desember 2018
- [3] Kemenkes RI, 2018, *Profil Kesehatan RI Tahun 2017*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta
- [4] Syafrudin & Hamidah, 2009, *Kebidanan Komunitas*, Penerbit PT EGC, Jakarta
- [5] Muzakir, 2018, *Dukun dan Bidan Dalam Perspektif Sosiologi*, CV, Sah Media, Yogyakarta
- [6] Priyoto, 2014, *Teori Sikap & Perilaku dalam Kesehatan*, Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta
- [7] Nurrochmi, 2013, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pertolongan Persalinan oleh Bidan di Puskesmas PONED Ujungjaya*, Diterbitkan Poltekkes Tasikmalaya Program Studi DIV Cirebon
- [8] Tikasari, 2016, *Hubungan antara Kinerja Bidan dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Wilayah Puskesmas Boyolangu Kabupaten Tulungagung*, Diterbitkan Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [9] Lindawaty, dkk, 2018, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Penerbit Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta
- [10] Arikunto, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VIII*. Rineka Cipta: Jakarta
- [11] Notoatmodjo, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

- [12] Wasis, 2008, *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*, Penerbit PT EGC, Jakarta
- [13] Hastono, 2011, *Analisis Data Kesehatan*, Fakultas Kesehatan Masyarakat UI, Jakarta
- [14] Dahlan, 2012, *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta
- [15] Hidayat, 2007, *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- [16] Ilyas 2012, *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta
- [17] A.Djunawan and S. Haksama, “Hubungan Kerjasama, Motivasi, Sikap, dan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal,” *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol. 3, no. 1, p. 11, 2015
- [18] D. Elliana and T. Kurniawati. Dimensi Mutu Layanan Persalinan Normal dan Kepuasan Ibu Bersalin di Bidan Praktek Swasta (BPS),” *J. Promosi Kesehatan Indonesia*. Vol.5. no. 2, pp. 156-163. 2018
- [19] Tangkilisan, 2009, *Manajemen Publik*, CV, Grasindo, Jakarta
- [20] Morrison, 2009, *Caring and Communication: Hubungan Interpersonal dalam Keperawatan*, EGC, Jakarta
- [21] Pohan, 2009, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapan dalam Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanck, Bekasi, Indonesia