

## HUBUNGAN KINERJA BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN ANTENATALCARE DIPUSKESMAS 23 ILIR PALEMBANG TAHUN 2021

Isarotun<sup>1)</sup>, Suparjo<sup>2)</sup>, Ferry Rachmawati<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sarjana Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Utama Pati  
Email: [isarotun99@gmail.com](mailto:isarotun99@gmail.com)

### ABSTRAK

Salah satu program untuk menurunkan AKI di Indonesia dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan antenatal care adalah layanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga profesional (dokter spesialis, dokter umum, bidan, perawat) untuk ibu selama masa kehamilannya, sesuai dengan standard pelayanan minimal. Pelayanan pemeriksaan ibu hamil oleh tenaga profesional yang sesuai dengan standar pelayanan Antenatal Care (ANC), yaitu timbang berat badan (BB), ukuran tekanan darah, ukuran tinggi fundus uteri (TFU), imunisasi Tetanus Dipteri (TD) lengkap, pemberian tablet zat besi, tes terhadap penyakit menular dan di akhiri temuwicara dalam rangka persiapan rujukan dan kinerja pelayanan bidan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja bidan dalam melayani antenatal care, Untuk mengetahui hubungan kinerja bidan dengan kepuasan pelayanan antenatal care (ANC) dipuskesmas 23 ilir Palembang dan Jenis penelitian dalah survey analitik dengan desain cross sectional. Populasi adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas 23 ilir Palembang untuk memeriksakan kehamilannya. Sampel berjumlah 70 ibu hamil dengan teknik *Incidental Sampling*. Analisis data menggunakan uji Chi Square. Hasil penelitian diketahui uji statistic hasil uji statistic p 0,000 berarti nilai  $p < 0,05$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan signifikansi yang sangat kuat dan searah antara kinerja bidan (12 T) dengan kepuasan pelayanan ANC Pada ibu hamil dipuskesmas 23 ilir Palembang.

**Kata kunci:** Kinerja Bidan, Kepuasan Pelayanan ANC

### ABSTRACT

*One of the programs to reduce MMR in Indonesia with efforts to improve the quality of health services, especially antenatal care services, is health services carried out by professionals (specialist doctors, general practitioners, midwives, nurses) for mothers during their pregnancy, in accordance with minimum service standards. Examination services for pregnant women by professionals in accordance with Antenatal Care (ANC) service standards, namely weighing (BB), blood pressure measurement, uterine fundal height (TFU), complete Tetanus Diphtheria (TD) immunization, administration of iron tablets, testing for infectious diseases and ending the interview in the context of preparation for referrals and midwife service performance. The purpose of this study was to determine the performance of midwives in providing antenatal care, to determine the relationship between the performance of midwives and satisfaction with antenatal care (ANC) services at the 23 Iilir Health Center in Palembang and the type of research was an analytical survey with a cross sectional design. The population was all pregnant women who visited the 23 Iilir Health Center in Palembang to check their pregnancy. The sample is 70 pregnant women with Incidental Sampling technique. Data analysis using Chi Square test. The results of the study showed that the statistical test result of the p statistic was 0.000, which means the p value  $< 0.05$ , it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that there is a very strong and unidirectional significant relationship between the performance of midwives (12 T) and satisfaction with ANC services for pregnant women at the 23 Iilir Health Center in Palembang.*

**Keywords:** Midwife Performance, ANC Service Satisfaction

### PENDAHULUAN

Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) terakhir tahun 2017, Angka kematian ibu diindonesia sebanyak 177 per 100.000 KH dan Angka Kematian Bayi (AKB) sebanyak 24 per 1.000 KH, dan berdasarkan Data Kemenkes RI Tahun 2015 Angka Kematian Ibu (AKI) sebanyak 305 per 100.000 KH dan Angka Kematian Bayi

(AKB) sebanyak 24 per 100.000 KH (Kemenkes RI, 2018).

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan Kesehatan masyarakat yang amat penting diindonesia, puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan Kesehatan disuatu wilayah kerja (Depkes,2018). Kinerja bidan adalah

proses yang dilakukan dan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam memberikan jasa atau produk kepada pelanggan. (Walyani, 2015).

Kepuasan adalah sikap umum individu terhadap suatu harapan, Seorang pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Kesehatan maka selalu menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan.

## METODE

Jenis penelitian adalah survey analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas 23 ilir Palembang untuk

memeriksa kehamilannya. Sampel berjumlah 70 ibu hamil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tentang keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan penampilan. Analisis data menggunakan *uji Chi Square*.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Berikut ini disajikan karakteristik responden dalam penelitian ini yang terdiri dari umur, Pendidikan dan pekerjaan pada ibu hamil:

a) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 1.  
karakteristik responden berdasarkan umur

No	Umur	Frequency	Percent
1.	15-25 Tahun	37	53 %
2.	26-35 Tahun	26	37 %
3.	36-45 Tahun	7	10 %
		70	100 %

Umur dalam penelitian ini terdiri dari 3 kategori yaitu usia 15-25 tahun, umur 26-35 tahun dan umur 36-45 tahun. Dapat diketahui bahwa dari umur 15-25 tahun terdapat 37 ibu hamil dengan presentase 53 %, kemudian pada responden umur 26-35 tahun terdapat 26 ibu

hamil dengan presentase 37 % dan pada responden umur 36-45 tahun terdapat 7 ibu hamil dengan presentase 10 %.

b) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frequency	Percent
1.	SMP	5	7 %
2.	SMA	59	84 %
3.	Sarjana	6	9 %
		70	100 %

Pendidikan dalam penelitian ini terdiri dari 3 kategori yaitu SMP, SMA/SMK, dan sarjana. Dapat diketahui bahwa dari Pendidikan ibu yang SMP terdapat 5 ibu hamil dengan presentase 7 %, sedangkan yang SMA /SMK

terdapat 59 ibu hamil dengan presentase 84%, dan yang sarjana terdapat 6 ibu hamil dengan presentase 9 %.

c) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Percent
1.	Pedagang	9	13 %
2.	IRT	55	79 %
3.	Guru	6	9 %
		70	100 %

Pekerjaan dalam penelitian ini terdapat 3 kategori yaitu pedagang, ibu rumah tangga (IRT) dan guru. Dapat diketahui bahwa dari pekerjaan ibu pedagang terdapat 9 ibu hamil

dengan presentase 13 %, sedangkan ibu rumah tangga terdapat 55 ibu hamil dengan presentase 79 %, dan untuk guru terdapat 6 ibu hamil dengan presentase 9 %.

## 2. Analisis Univariat

Analisis univariat ini dilakukan untuk mengukur distribusi frekuensi kinerja bidan kepuasan pelayanan antenatalcare dipuskesmas 23 ilir Palembang.

### a) Kinerja Bidan

Variabel kinerja sebagian besar ibu mengatakan tidak baik sebanyak 33 (47,1%) ibu hamil dan ibu hamil yang mengalami baik sebanyak 37 (52,9%) dari hasil Penetapan kategori puas dan tidak puas berdasarkan nilai *mean* yang didapatkan, seperti table berikut ini

Tabel 4.  
Kinerja Bidan dalam Pelayanan ANC

No	Kinerja	Frequency	Percent
1	Tidak baik	33	47,1%
2	Baik	37	52,9%
	Jumlah	70	100,0

### b) Kepuasan Antenatalcare

Variabel kepuasan sebagian besar ibu mengatakan tidak puas sebanyak 34 (48,6%) ibu hamil dan ibu hamil yang mengalami puas

sebanyak 36 (51,4%) dari hasil Penetapan kategori puas dan tidak puas berdasarkan nilai *mean* yang didapatkan, seperti table berikut ini.

Tabel 5.  
Kepuasan Pelayanan ANC

No	Kepuasan	Frequency	%
1	Tidak Puas	34	48,6 %
2	Puas	36	51,4 %
	Jumlah	70	100,0

## 3. Analisis Bivariat

### a) Hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan pelayanan ANC

Tabel silang antara kinerja yang dibandingkan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC.

Tabel 6.  
Hubungan Kinerja Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC

Kinerja bidan	Kepuasan				Total	P	
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	36	51.4 %	1	1.4	37	52,9	0,000
Tidak Baik	0	0%	33	47.1	33	47.1	

Berdasarkan table F diatas hasil penelitian diketahui uji statistic  $p > 0,66,105$  berarti nilai  $p < 0,05$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada hubungan signifikansi yang sangat kuat dan searah antara kinerja bidan (12 T) dengan kepuasan pelayanan ANC Pada ibu hamil dipuskesmas 23 Ilir Palembang.

## PEMBAHASAAN

### 1. Kinerja bidan dalam pelayanan antenatalcare

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa variabel kinerja bidan dengan kepuasan pelayanan ANC, sebagian besar kinerja bidan berada dalam kategori baik yang berjumlah 37 (52,9%) dan kinerja yang tidak baik berjumlah

33 (47,1%). Dari keseluruhan standar minimal pelayanan ANC semuanya dilakukan.

Dari keseluruhan standar minimal pelayanan ANC ada beberapa indikator yang paling banyak dilakukan bidan yaitu, pengukuran tinggi badan dan berat badan, pengukuran tekanan darah, pengukuran tinggi fundus uteri, dan pemberian tablet zat besi. Sedangkan indikator yang jarang dilakukan paling banyak adalah pemeriksaan darah untuk tes penyakit menular seksual dan konseling pada saat ibu hamil melakukan kunjungan.

Menurut Tri, dkk (2020) untuk penimbangan berat badan ibu hamil akan mengalami kenaikan antara 9-13 kg selama kehamilan atau sama dengan 0,5 kg per minggu atau 2 kg dalam satu bulan. Penambahan berat

badan paling banyak terjadi pada trimester II kehamilan. Pengukuran tinggi badan ibu hamil dilakukan untuk mendeteksi faktor resiko terhadap kehamilan yang sering berhubungan dengan keadaan rongga panggul.

Tekanan darah adalah ukuran kencangnya darah menekan bagian dalam pembuluh darah (vena dan arteri). Untuk tekanan darah normal antara 90/60 hingga 140/90 mm/Hg dan tidak banyak meningkat selama kehamilan. Tujuan pemeriksaan TFU menggunakan teknik McDonald adalah menentukan umur kehamilan berdasarkan minggu dan hasilnya bisa dibandingkan dengan hasil anamnesis hari Universitas Sumatera Utara pertama haid terakhir (HPHT) dan kapan gerakan janin mulai dirasakan. TFU yang normal harus sama dengan UK dalam minggu yang dicantumkan dalam HPHT.

Dalam pemberian zat besi selama kehamilan seorang ibu hamil minimal harus mendapatkan 90 tablet tambah darah (Fe), karena sulit untuk mendapatkan zat besi dalam jumlah yang cukup dari makanan. Untuk mencegah anemia seorang Wanita sebaiknya mengkonsumsi sedikitnya 60 mg zat besi dan 1 mg asam folat setiap hari. Akan tetapi jika ibu sudah menderita anemia maka sebaiknya mengkonsumsi 2 tablet besi dan 1 asam folat perhari. Zat besi penting untuk mengkompensasi peningkatan volume darah yang terjadi selama kehamilan dan untuk memastikan pertumbuhan serta perkembangan janin yang adekuat

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lusiarut lampere (2013) hasil uji statistik dengan chi-square diperoleh nilai  $p=0,00$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  ( $p>0,005$ ) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat hubungan antara rekan kerja dengan kinerja bidan pada pelayanan antenatal care dipuskesmas sekabupaten gowa. Hasil uji koefisien  $\phi$  (phi) diperoleh nilai  $R\phi=0,433$  yang berada pada rentang antara 0,40 – 0,599. Dengan demikian terdapat hubungan sedang antara rekan kerja dengan kinerja bidan pada pelayanan antenatal care dipuskesmas sekabupaten gowa. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa salah satu yang mempengaruhi kinerja bidan pada pelayanan antenatal care adalah insentif dipuskesmas sekabupaten gowa.

## 2. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care

Berdasarkan table 4.5 diatas 70 responden dan yang mengalami tidak puas dalam pelayanan ANC sebanyak 34 (48,6 %), puas sebanyak 36 (51,4 %.)

Menurut Syafrudin dkk (2011) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk/jasa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Lebih lanjut, Syafrudin dkk juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor nilai produk bagi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap produk. Dalam penelitian ini, pelanggan merupakan ibu hamil yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan berupa Antenatal Care. Nilai produk merupakan arti pelayanan ANC bagi ibu hamil dan harapan terhadap produk merupakan keyakinan ibu hamil dalam memakai pelayanan ANC.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gustop Amalia (2014) tentang hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan pasien dirumah sakit graha husada. Dari 77 responden terdapat 50 (64,9 %) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit graham husada sudah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 27 responden (35,1 %) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit graham husada kurang. Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 44 (57,1 %) responden menyatakan puas, sedangkan sebanyak 33 responden (42,9 %) menyatakan tidak puas sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan atau bermakna antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien rumah sakit graham husada dibandar lampung 2014.

Karena tingkat kepuasan seseorang adalah salah satu faktor penentu apakah kualitas jasa yang diterimanya dipersepsikan baik atau buruk. Kualitas layanan Kesehatan yang baik dapat memberikan kesan kepuasan pada responden yang mendapat pelayanan Kesehatan. Sebaliknya bila kualitas layanan Kesehatan itu kurang baik (buruk) akan memberikan kesan ketidakpuasan terkait layanan Kesehatan. Sehingga penyedia fasilitas pelayanan Kesehatan yang bermutu dapat menjaga kualitasnya dan dapat memuaskan penggunaannya dan meningkatkan mutu pelayannya.

## 3. Hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan pelayanan antenatal care

Berdasarkan table 4.6 diatas hasil penelitian diketahui uji statistic chi-square diperoleh nilai p-value 0,000 berarti nilai  $p < 0,05$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan signifikansi yang sangat kuat dan searah antara kinerja bidan (12 T) dengan kepuasan pelayanan ANC Pada ibu hamil dipuskesmas 23 ilir Palembang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nurasih dkk (2014) yang menemukan bahwa sikap bidan dan faktor komunikasi bidan dalam pelayanan pertolongan persalinan memengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin. Menurut Tharpe dan Farley (2013) peran bidan adalah mendengarkan, mengklarifikasi kebutuhan dan memfasilitasi pemenuhan kebutuhan tersebut dengan cara yang tidak menghakimi dan perhatian.

Hasil penelitian sri astuti sriegar (2019) yang berjudul hubungan kinerja bidan terhadap pelayanan antenatal care (ANC) terpadu dipuskesmas kota jambi, hasil uji statistic chi-square diperoleh nilai  $p = 0,037$  lebih kecil dari  $= 0,05$  ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara pengetahuan dengan kinerja bidan pada pelayanan anc terpadu.

Seorang bidan dituntut untuk menggunakan kemampuan dalam berbagai aspek kehidupan khususnya dalam memberikan pelayanan pada pasien, sehingga dengan demikian dapat memberikan dampak yang positif sesuai dengan bidang ilmu yang dimilikinya. Untuk itu diperlukan tenaga bidan yang memiliki kualitas profesional yang dapat memberikan pelayanan kebidanan yang efektif dan efisien serta berkualitas yang akhirnya dapat membantu memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat dengan berorientasi pada upaya-upaya pencegahan baik pencegahan primer, sekunder dan tersier. Bidan yang mempunyai kinerja yang baik maka kesehatan ibu hamil dapat dicapai bila kehamilan diperiksa secara teratur dan risiko yang ditemukan ditangani secara memadai.

Tindakan yang diberikan oleh bidan pada saat pemeriksaan kehamilan seorang ibu di puskesmas akan banyak berpengaruh terhadap kesehatan ibu dan janin yang dikandungnya karena dengan pemeriksaan yang lengkap akan mudah mendeteksi kelainan-kelainan yang mungkin terjadi pada saat kehamilan atau menjelang kelahiran.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Bidan yang memiliki kinerja tidak baik sebesar 47,1 % sedangkan bidan yang memiliki kinerja baik sebesar 52,9 %.
2. Ibu hamil yang merasa tidak puas dalam pelayanan ANC sebesar 48,6 %, puas sebesar 51,4 %.
3. Hasil uji statistic chi-square diperoleh nilai p-value 0,000 berarti nilai  $p < 0,05$  dengan ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan signifikansi yang sangat kuat dan searah antara kinerja bidan (12 T) dengan kepuasan pelayanan ANC Pada ibu hamil.

### Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan lebih banyak lagi responden.
2. Bagi Petugas Kesehatan  
Diharapkan petugas Kesehatan dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak lagi mengenai pentingnya kunjungan antenatalcare pada ibu hamil dan bahaya jika tidak melakukan kunjungan antenatalcare.
3. Bagi Institusi Pendidikan  
Diharapkan untuk institusi Pendidikan penelitian ini bisa menjadi wawasan ilmu pengetahuan tentang hubungan kinerja bidan dengan tingkat kepuasan pelayanan antenatalcare.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amatiria, Gustop. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan pasien*. Jurnal Keperawatan Tanjung Karang Volume XII
- Buku Acuan Midwifery Update. 2016. Ikatan Bidan Indonesia: Jawa Barat
- Depkes, RI. 2018. Keputusan Menteri Kesehatan No.836/MENKES/SK/VI/2018 tentang *Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan*, Jakarta
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.2016. Profil Kesehatan Provinsi Palembang. Dinas Provinsi Palembang. (<http://www.dinkes.sumselprov.go.id>) (Diakses pada tanggal 7 Oktober 2021)
- Florani, E. (2017). *skripsi pengaruh persepsi mutu pelayan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas simpang limun*. Medan repository.usu.ac.id.

- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Dministrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. yogyakarta: K-Media.
- Ilyas, Y. (2020). *Kinerja Teori, Penelitian, Penilaian, Dan Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI: Depok
- Kemenkes RI. (2018). *Kesehatan Dalam Kerangka Sustainable Development Goals (SDGs)*. Jakarta: Dirjen Bina Gizi KIA.
- Kemenkes RI. 2017. *Profil kesehatan indonesia tahun 2017*. (online). (<https://www.kemendes.go.id>) diakses pada 8 Oktober 2021.
- Kemenkes RI. 2018. *Rapat Kerja Nasional Tahun 2018* (**Error! Hyperlink reference not valid.** /di akses pada tanggal 7 Oktober 2021)
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Maternity Dianti dkk.2017. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. ANDI: Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional*. jakarta: salemba medika.
- Prawirohardjo Sarwono. 2016. *Ilmu Kebidanan*. Tridasa Printer: Jakarta.
- Sartika tri dan restu tri. 2021. *Asuhan kebidanan kehamilan*. Noerfikri: Palembang
- Sopiah dan sangadji.2013. *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Suhadi dan Rais Kardi P.2015 *Perencanaan Puskesmas*. Pustaka Nasional: Jakarta Timur
- Syafrudin. (2011). *manajemen mutu pelayanan untuk kebidanan*. jakarta: cv.trans info medika.
- Walyani, S.E., Purwoastuti, E., 2020. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*, Yogyakarta: Pustaka Baru
- Walyani, Eisabeth dan Endang P.2015.*Asuhan Kebidanan Masa Kehamilan*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta.
- Yulianti lia dan Rukiyah Yeyeh P. 2015 *Konsep Kebidanan*. Pustaka Nasional: Jakarta Timur