



Pengaruh Sikap Bidan dalam Asuhan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien

Rica Arie Shintami¹, Maria Ulfah²

^{1,2}Politeknik Kesehatan Bhakti Pertiwi Husada, Kota Cirebon, Indonesia

Email ricaaarieb85@gmail.com, maria.ahbib@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai bagian dari tujuan pembangunan nasional. Jenis penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan metode deskripsi analitik. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS pada periode Januari-Juni 2022 yang berjumlah 980 pasien. Pada penelitian ini jumlah sampel diambil sebanyak 98 orang (accidental sampling). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap bidan dalam asuhan kebidanan di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2022 adalah 60,2% positif dan 39,8% negatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2022 adalah 64,3% tinggi dan 35,7% rendah. Dari hasil uji statistik chi square di dapatkan nilai p-value 0,004 pada derajat kesalahan α 0,05 yang artinya ada pengaruh yang signifikan antara sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022 dengan p-value 0,004 pada derajat kesalahan α 0,05. Saran untuk Pasien BPJS hendaknya dapat memanfaatkan layanan asuhan kebidanan di Puskesmas secara maksimal sesuai kebutuhannya dan dapat memahami bahwa bidan juga manusia yang dalam melayani kadang bersikap kurang baik karena kelelahan atau karena dikejar standar prosedur pelayanan kesehatan yang sudah baku, sehingga jika sikap yang kurang memuaskan bisa lebih dimaklumi.

Kata Kunci

Sikap Bidan, Kepuasan Pasien BPJS.

Pendahuluan

AKI di negara-negara ASEAN rata-rata berkisar antara 38-76 per 100.000 kelahiran hidup. Sementara AKI di Indonesia saat ini Saat ini AKI Indonesia jauh lebih tinggi 3-6 kali daripada AKI di negara-negara ASEAN. Yaitu mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih jauh dari target AKI MDGs tahun 2018 sebesar 102. (Depkes RI,2018).

Salah satu periode dalam kehidupan ibu yang rentan risiko kesakitan dan kematian adalah masa nifas, yaitu suatu masa yang berlangsung selama 6 minggu setelah persalinan. Masa nifas merupakan masa yang paling kritis bagi kehidupan ibu maupun bayi, diperkirakan 60% kematian ibu akibat kehamilan terjadi setelah persalinan dan 50% kematian masa nifas terjadi dalam 24 jam pertama (Rahayu,dkk:2017:49)

Studi pendahuluan terhadap 10 orang ibu pasien KIA di Puskesmas Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu pada 1-5 Juni 2022 didapat data bahwa 6 orang (50%) ibu mengaku bidan yang menangani persalinannya kurang bersikap kurang positif dalam melayani asuhan kebidanan sehingga mereka merasa tidak puas sedangkan 4 orang (40%) menyatakan bahwa sikap bidan sudah cukup positif dan mereka merasa puas.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan metode deskripsi analitik dimana metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan data-data hasil penelitian dari setiap variabel yang diteliti dalam bentuk analisis univariat kemudian dilakukan analisis korelasi antara variabel dalam bentuk analisis bivariat (Ridwan, 2018:217).

Hasil Penelitian

1. Gambaran Distribusi Sikap Responden bidan dalam Asuhan Kebidanan pada pasien BPJS

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Sikap Bidan Dalam Asuhan Kebidanan

Sikap Bidan	F	%
Positif	59	60,2
Negatif	39	39,8
Total	98	100,0

Berdasarkan table di atas, diketahui bahwa mayoritas sikap responden dalam asuhan kebidanan memiliki sikap positif 60,2%.

2. Gambaran Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien BPJS di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu Tahun 2022

Kepuasan Pasien BPJS	F	%
Tinggi	63	64,3
Rendah	35	35,7
Total	98	100,0

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden memiliki kepuasan tinggi yaitu sebanyak 64,3%.

3. Pengaruh Sikap Bidan Dalam Asuhan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 3

Hasil Uji Chi Square Pengaruh Sikap Bidan Dalam Asuhan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Sikap Bidan	Kepuasan Pasien				Total		pvalue
	Tinggi		Rendah		F	N	
	N	%	N	%			
Positif	47	79,7	12	20,3	59	100	0,004
Negatif	16	41,1	23	58,9	39	100	
Total	63	64,3	35	35,7	98	100	
$\chi = 28,742$							

Nilai p-value $0,004 < \alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 berhasil ditolak. Karena H_0 ditolak maka H_a diterima. Artinya uji hipotesis penelitian menggunakan Chi Square membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022.

Pembahasan

1. Sikap Bidan dalam Asuhan Kebidanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap bidan dalam asuhan kebidanan di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2022 adalah 60,2% positif dan 39,8% negatif.

Menurut Notoatmodjo (2018:130) sikap adalah merupakan reaksi atau respons seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Manifestasi sikap itu tidak bisa dilihat langsung, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku yang tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu, Dalam kehidupan sehari-hari adalah merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial.

Data penelitian menunjukkan masih adanya bidan yang sikap dalam pelayanan asuhan kebidanannya negatif (39,8%) harus menjadi bahan kajian lebih lanjut terutama tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya. Namun data sementara berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan, diketahui bahwa bidan yang sikap dalam pelayanan asuhan kebidanannya negatif mayoritas adalah bidan yang masih berumur muda, berpendidikan D3, dan pengalaman kerja yang belum lama. Hal ini dapat dipahami karena sikap merupakan domain perilaku yang dipengaruhi oleh umur, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan dan pengalaman pribadi, pengaruh orang lain

yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media massa, lembaga pendidikan dan lembaga agama, pengaruh faktor emosional.

2. Kepuasan pasien BPJS di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu Tahun 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2015 adalah 64,3% tinggi dan 35,7% rendah.

Pada penelitian ini pasien BPJS adalah masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di Ruang KIA Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu dengan menunjukkan kartu keanggotaan BPJS Kesehatan. Dalam konteks ini pasien BPJS adalah pelanggan yang menggunakan kartu BPJS yang dapat diklasifikasikan dalam kelompok ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC, ibu bersalin yang bersali, ibu nifas yang melakukan kunjungan nifas; ibu balita yang melakukan kunjungan untuk perawatan ibu atau balitanya.

Kepuasan pasien BPJS berkaitan erat dengan kualitas sikap dan jasa yang diberikan oleh bidan. Pasien BPJS menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa pelayanan asuhan kebidanan yang mereka terima dan rasakan dari sikap dan jasa layanan dari bidan.

3. Pengaruh Sikap Bidan Dalam Asuhan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022. dengan p-value 0,004 pada derajat kesalahan $\alpha 0,05$. Artinya uji hipotesis penelitian menggunakan Chi Square membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien

BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022.

Berdasarkan data dan uraian diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa semakin baik pelayanan atau sikap yang bidan makan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien BPJS. Dan dari hasil penelitian tersebut terbukti bahwa ada pengaruh signifikan sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022 dengan Nilai p-value (sig) = $0,004 < \alpha 0,05$.

Pelayanan merupakan berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa. Dari teori ini dapat dijelaskan bahwa pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat terhadap barang dan jasa pada bidang tertentu.

Kesimpulan

Sikap bidan dalam asuhan kebidanan di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2022 adalah 60,2% positif dan 39,8% negatif. Kepuasan pasien BPJS di Wilayah kerja Puskesmas Sukra Indramayu tahun 2022 adalah 64,3% tinggi dan 35,7% rendah.

Ada pengaruh signifikan sikap bidan dalam asuhan kebidanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sukra Kabupaten Indramayu tahun 2022 dengan p-value 0,004 pada derajat kesalahan $\alpha 0,05$.

Daftar Pustaka

1. Arikunto, Suharsimi, 2018, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
2. -----, 2017, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta
3. Depkes RI, 2018, *Laporan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2013*, Jakarta
4. -----, 2018, *Panduan PWS-KIA untuk Tenaga Kesehatan*, Jakarta : Dirjen Bina KIA
5. -----, 2019, *Pedoman Pelayanan Ibu di Fasilitas Kesehatan*, Jakarta : Direktorat Bina Kesehatan Ibu
6. Fitriani, Sinta, 2019, *Promosi Kesehatan*, Yogyakarta : Graha Ilmu
7. Kotler, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta : Bumi Aksara.
8. Hasan, Iqbal. 2019. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasinya*. Cetakan II, Jakarta : Ghalia Indonesia
9. Ide, Alexandra, 2019, *Sosiologi Kebidanan*, Jakarta : Ghalia
10. Moenir. 2018. *Strategi Pelayanan*. Jakarta : Griyamedia
11. Muslim, MPH, 2019, *Program Pokok KIA dan KB*, dalam
12. Notoatmodjo, Sukidjo, 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
13. -----, Sukidjo, 2017. *Perilaku Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : Rineka Cipta
14. Susaldi, S., Askin, M. and Semana, A., 2018. Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *Jurnal ilmiah kesehatan*, 17(3), pp.32-36.
15. Rahayu, dkk, 2017, *Asuhan Kehamilan*, Yogyakarta : Nuha Medika
16. Ridwan, Iwan, 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Ghalia
17. Rakyat Merdeka, 28 Oktober 2017, *Menakar Kesiapan Puskesmas Melaksanakan Program Jampersal*. Berita.
18. Tjiptono, 2018, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta : EGC
19. Slameto, 2018, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Belajar*, Jakarta : Rineka Cipta
20. Sunu, 2016. *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia
21. Setiawan, Supriadi, 2017, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor : IPB Press.
22. Sulistyaningsih, 2017, *Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif-Kualitatif*, Jakarta : Graha Ilmu
23. Syafrudin, 2018, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Kebidanan*, Jakarta : Trans Info Media
24. Sugiyono, 2018, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, Jakarta Rineka Cipta