

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PERTOLONGAN PERSALINAN OLEH BIDAN DI PUSKESMAS PONED UJUNGJAYA TAHUN 2013

Nurasih  
Endang Nurrochmi  
Atin Ukayah

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Program Studi D.IV Kebidanan Cirebon  
e-mail: [nurasih1610@yahoo.co.id](mailto:nurasih1610@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

*Issues on maternal and perinatal health in Indonesia still become a national problem that needs to get top priority. Efforts to reduce maternal mortality rate (MMR) should be focused on the direct cause; one of the ways to prevent it is to do births attended by skilled health personnel in health facilities, including in this case the provision of PONED (basic emergency obstetric neonatal care) health centers. The level of patient satisfaction is influenced by midwives' attitude, communication, and work experience in attendance at the birth. The objective of this study was to determine the factors that affect the level of maternal satisfaction during childbirth attended by a midwife at Ujungjaya PONED Health Center of Sumedang District in 2013. This was an analytic research using a cross sectional approach. The population was mothers who underwent childbirth in the study site in the period of January-December 2013 amounted to 38 persons. The sample was taken using non-random sampling. Data analysis in this study used univariate and bivariate analysis with the Chi Square. The results of univariate analysis showed the majority of respondents said that the midwives had a positive attitude, could perform good communication, and had work experience of more than 10 years. The results of the bivariate analysis showed that there was an influence of midwives' attitudes toward maternal satisfaction with a P Value of 0.006. Midwives' communication and work experience also influenced the level of maternal satisfaction with a P Value of 0.004 and 0.016, respectively. This shows the influence of attitude, communication and work experience of midwives in attendance at the birth to the level of maternal satisfaction at Ujungjaya PONED Health Center of Sumedang in 2013. The health center is therefore advised to improve services and the midwives are expected to perform self-evaluation, correction and introspective to improve services.*

*Keywords: attitude, communication, work experience, level of satisfaction*

### PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1) menyebutkan Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya pada pasal 34 ayat (3) ditegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (UUD 1945:14).

Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pada Pasal 5 ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Selanjutnya pada ayat (2) ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kemudian pada ayat (3) menyatakan bahwa setiap orang berhak secara mandiri dan

bertanggung jawab menentukan pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya, selanjutnya pada pasal (6) ditegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan (UU No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan : 6).

Masalah kesehatan ibu dan perinatal di Indonesia masih merupakan masalah nasional yang perlu dan mendapat prioritas utama, karena sangat menentukan kualitas sumber daya manusia pada generasi mendatang. Hal ini dapat dilihat dari masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia yaitu 120/100.000 kelahiran hidup dan angka kematian bayi 23/1000 kelahiran hidup (SDKI, tahun 2012).

Di Jawa Barat AKI masih lebih tinggi dari angka nasional yaitu AKI 359/100.000 kelahiran hidup dan AKB 32/1000 kelahiran hidup (Profil Dinas

Kesehatan Propinsi Jawa Barat, tahun 2012). Di Sumedang dari 21.557 kelahiran pada tahun 2011 terdapat 15 kematian ibu dan 216 kematian Neonatus. (Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, 2011 ). Di wilayah kerja Puskesmas Ujungjaya sendiri ditemukan 8 kasus kematian neonatus dan tidak ada kematian ibu (Laporan Tahunan KIA Puskesmas Ujungjaya 2013).

Upaya penurunan AKI harus difokuskan pada penyebab langsung kematian ibu, yang terjadi 90% pada saat persalinan dan segera setelah persalinan yaitu perdarahan (28%), eklampsia (24%), obstetrik (5%), dan lain-lain (11%) (SKRT 2001). Kematian ibu juga diakibatkan beberapa faktor keterlambatan (3T), diantaranya terlambat dalam pemeriksaan kehamilan (terlambat mengambil keputusan), terlambat dalam memperoleh pelayanan persalinan dari tenaga kesehatan, terlambat sampai di fasilitas kesehatan pada saat dalam keadaan emergensi (PerMenKes RI No 631/MenKes/PER/III/2011).

Salah satu upaya pencegahannya adalah melakukan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan termasuk dalam hal ini yaitu Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Pembangunan Puskesmas PONED ini merupakan kebijakan pemerintah dalam rangka mencapai salah satu tujuan MDGs yaitu menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) (Standar Pelayanan Minimal (SPM) KIA, 2010).

Melalui pembangunan Puskesmas PONED di setiap Kecamatan ini diharapkan setiap ibu hamil dapat mengakses pemeriksaan kehamilan, pelayanan pertolongan persalinan, pemeriksaan nifas dan bayi baru lahir, pelayanan kegawatdaruratan ibu dan bayi baru lahir (neonatal) dan pelayanan KB oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan. sehingga pada gilirannya dapat menekan angka kematian ibu dan bayi. (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2012).

Pembangunan Puskesmas PONED di Jawa Barat dimulai pada tahun 2010, sampai tahun 2012 tercatat 320 Puskesmas PONED yang tersebar di Kabupaten/Kota di Jawa Barat. Di Kabupaten Sumedang sampai tahun 2012 tercatat 11 Puskesmas Mampu PONED, sedangkan di Kecamatan Ujungjaya sendiri baru Tahun 2013 berdiri Puskesmas Mampu PONED yang diresmikan tanggal 21 Januari 2013 (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2012).

Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memiliki posisi penting dan strategis terutama dalam penurunan AKI dan AKB. Bidan memberikan pelayanan kebidanan yang berkesinambungan dan sempurna, berfokus pada aspek pencegahan promosi dengan berlandaskan kemitraan dan pemberdayaan masyarakat, bersama-sama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk senantiasa siap melayani siapa saja yang

mebutuhkannya, kapan dan dimanapun dia berada yang salah satunya Bidan yang bertugas di Puskesmas PONED (Standar Profesi Bidan, 2007).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 31 Oktober 2013 di Puskesmas PONED Ujungjaya sebesar 26,67% ibu bersalin merasa kurang puas, bahkan tidak puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan yang dilakukan oleh bidan. Hal ini menunjukkan bahwa ditemukan masalah dan perlu tindak lanjut untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pertolongan persalinan oleh bidan di Puskesmas PONED Ujungjaya.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang, pada periode 21 Januari sampai 31 Desember 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin yang melahirkan di Puskesmas PONED Ujungjaya pada periode 21 Januari sampai dengan 31 Desember 2013 dengan pengambilan sampel secara *Non Random Sampling*, yaitu secara total sampling, dimana penelitian ini dilakukan pada semua ibu bersalin yang melakukan pertolongan persalinan di Puskesmas PONED Ujungjaya pada periode 21 Januari – 31 Desember 2013 yang berjumlah 38 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri dibantu oleh bidan desa, dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner tertutup. Instrumen penelitian tersebut merupakan hasil modifikasi oleh peneliti dan adopsi dari J. Supranto, (2001:233), dan Agus Rianto. (2011:163-166). Instrumen penelitian ini telah diujicobakan di Puskesmas Tomo kepada 20 responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan subjek yang dilakukan, dengan tujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang telah disiapkan benar-benar dapat mengukur aspek yang ingin diukur dan konsisten terhadap apa yang diukur. Untuk mengukur faktor sikap bidan menggunakan 20 daftar pernyataan positif dan negatif yang dinyatakan dengan 4 kriteria (skala Likert) untuk pernyataan positif yaitu:

1. Sangat Puas (SP) nilainya 4
2. Puas(P) nilainya 3
3. Tidak Puas (TP) nilainya 2
4. Sangat Tidak Puas (STP) nilainya 1

Sebaliknya nilai untuk pernyataan negatif adalah sebagai berikut:

1. Sangat Puas (SP) nilainya 4
2. Puas (P) nilainya 3

3. Tidak Puas (TP) nilainya 2

4. Sangat Tidak Puas (STP) nilainya 1

Untuk mengukur faktor komunikasi bidan menggunakan kuesioner komunikasi berbentuk benar salah, berjumlah 25 pernyataan yang mana setiap pernyataan mempunyai 2 pilihan jawaban yaitu skor 1 untuk pernyataan yang **ya** dan 0 untuk pernyataan yang tidak. Untuk mengukur faktor pengalaman kerja bidan akan melihat dari data sekunder Daftar Urutan Kepegawaian (DUK) karyawan Puskesmas Ujungjaya.

Uji validitas dan realibilitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan *uji chisquare*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa Sikap Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas Poned Ujungjaya, paling banyak pada kategori sikap positif yaitu sebanyak 28 orang (73,7%), sedangkan sisanya sebanyak 10 orang (26,3%) ada pada kategori sikap negatif.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Komunikasi Bidan Dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas Poned Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013

| No | Komunikasi Bidan | n         | %          |
|----|------------------|-----------|------------|
| 1  | Baik             | 20        | 52,6       |
| 2  | Cukup            | 13        | 34,2       |
| 3  | Kurang           | 5         | 13,2       |
|    | <b>Jumlah</b>    | <b>38</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi Komunikasi Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas Poned Ujungjaya, yang paling banyak pada kategori baik yaitu sebanyak 20 orang (52,6%), sedangkan terkecil pada kategori kurang sebanyak 5 orang (13,2%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Pengalaman Kerja Bidan Dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas Poned Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013

| No | Pengalaman Kerja Bidan | n         | %          |
|----|------------------------|-----------|------------|
| 1  | < 5 Tahun              | 5         | 13,2       |
| 2  | 5-10 Tahun             | 10        | 26,3       |
| 3  | > 10 Tahun             | 23        | 60,5       |
|    | <b>Jumlah</b>          | <b>38</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi Pengalaman Kerja Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas Poned Ujungjaya, yang paling banyak pada kategori > 10 tahun yaitu sebanyak 23 orang (60,5%), sedangkan terkecil pada kategori < 5 tahun sebanyak 5 orang (13,2%).

Tabel 3 Pengaruh Faktor Sikap Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan terhadap Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas Poned Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013

| Variabel    | n  | P value | Keterangan  |
|-------------|----|---------|-------------|
| Sikap Bidan | 38 | 0,006   | Ha diterima |

Berdasarkan tabel 3 diperoleh *P Value* sebesar 0,006, atau *P Value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), sehingga *Ha* diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara sikap bidan dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Poned Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013.

Tabel 4 Pengaruh Faktor Komunikasi Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan terhadap Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas Poned Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013

| Variabel         | n  | P value | Keterangan  |
|------------------|----|---------|-------------|
| Komunikasi Bidan | 38 | 0,004   | Ha diterima |

Berdasarkan tabel 4 diperoleh *P Value* sebesar 0,004, atau *P Value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,004 < 0,05$ ), sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara komunikasi bidan dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013.

Tabel 5 Pengaruh Faktor Pengalaman Kerja Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan terhadap Kepuasan Ibu Bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013.

| Variabel               | n  | <i>P value</i> | Keterangan     |
|------------------------|----|----------------|----------------|
| Pengalaman Kerja Bidan | 38 | 0,016          | $H_a$ diterima |

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai *P Value* sebesar 0,016, atau *P Value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,05$ ), sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara pengalaman kerja bidan > 10 tahun dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013.

## PEMBAHASAN

Distribusi frekuensi responden terhadap Sikap bidan dalam pelayanan pertolongan persalinan, didapatkan bahwa yang paling banyak terdapat pada kategori sikap bidan positif yaitu sebanyak 28 orang (73,7%), hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah dapat merasakan dan menerima pelayanan pertolongan persalinan oleh bidan yang menunjukkan sikap positif, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama melakukan pertolongan persalinan di Puskesmas PONED Ujungjaya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Modul Pelayanan Prima, (2009) yang menyatakan bahwa Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal serupa juga sesuai dengan pernyataan dari Pohan, (2003) mengemukakan bahwa kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. maka dapat disimpulkan Memahami

kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien (ibu bersalin) adalah penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberi dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi Komunikasi Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas PONED Ujungjaya, yang paling banyak pada kategori baik yaitu sebanyak 20 orang (52,6%). Hal ini sesuai dengan pendapat dari Zeithaml, Berry, Parasuraman, (dalam Syafrudin dkk, 2011) yang menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien satu diantaranya adalah kepedulian (*Empathy*) yaitu kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Hal senada juga sesuai dengan pernyataan menurut Moison, Walter dan White (dalam Haryanti, 2000) bahwa kepuasan pasien dipengaruhi beberapa faktor antara lain komunikasi, meliputi informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama paramedis dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Lebih lanjut penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tukimin (2005), bahwa pemberian komunikasi yang kurang adekuat dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas.

Pengalaman Kerja Bidan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan di Puskesmas PONED Ujungjaya yang tampak Pada tabel 2, yang paling banyak pada kategori > 10 tahun. Menurut Ranupandojo, (1984) Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Hal ini sangat dibutuhkan karena akan berdampak pada pencapaian tingkat kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan.

Hasil uji statistik pada tabel 3 diperoleh *P Value* sebesar 0,006, atau lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara sikap bidan (positif) dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2013. Hal ini disebabkan karena apabila bidan yang menunjukkan sikap positif selama pertolongan persalinan akan cenderung untuk memberikan kepuasan kepada pasien (ibu bersalin) sebagai penerima pelayanan, karena mereka akan membandingkan antara harapan dan kenyataannya, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien

akan puas. Sebaliknya jika harapan pengguna layanan tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima pasien akan merasa tidak puas, lebih jauhnya lagi akan berdampak pada pemanfaatan fasilitas Puskesmas PONED oleh masyarakat, sehingga kebijakan Pemerintah untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) tidak akan tercapai.

Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian Tukimin (2005), yang menyatakan bahwa keramahan petugas merupakan *problem* yang masih dirasakan oleh sebagian pasien, bentuk ketidakramahan bisa dalam wujud sikap dan perlakuan langsung petugas terhadap pasien. Lebih lanjut penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Trimumpuni (2009), yang menyatakan bahwa, sikap petugas yang kurang berempati dalam memberikan asuhan mempunyai resiko pasien tidak puas 2 kali lebih besar daripada petugas yang memberikan asuhan dengan menunjukkan sikap empati terhadap kliennya.

Hal senada sesuai dengan pendapat dari (Indarjati, 2001), kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan. Hal serupa juga diungkapkan oleh JB. Anggono dalam penelitian yang berjudul Faktor-faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien atas layanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RS St. Elizabeth Semarang, dimana kepuasan pasien terhadap pelayanan dipengaruhi oleh keterampilan dan perilaku petugas serta fasilitas yang tersedia.

Pada tabel 4 berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *P Value* sebesar 0,004 atau lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara komunikasi bidan dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2014. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Moenir (1998:197), dimana kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu : tingkah laku yang sopan, Cara menyampaikan sesuatu berkaitan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan (komunikasi), Waktu penyampaian yang tepat, Keramahmatamahan (sikap). Hal serupa juga sesuai dengan pendapat dari Jacobalis (1995), yang menyebutkan bahwa berdasarkan pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien seringkali ditemukan berkaitan dengan : sikap dan perilaku petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif, petugas kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan lamanya proses pelayanan.

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 5 diperoleh nilai *P Value* sebesar 0,016, atau lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), sehingga  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh antara pengalaman kerja bidan > 10 tahun dalam pelayanan pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang Tahun 2014. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Syahlan (2000), yang mengutip dari hasil penelitian Gajah Mada Universitas di Purworejo (1997) mengungkapkan fakta di masyarakat lebih mempercayai persalinan yang dibantu bidan berumur lebih tua dengan alasan biasanya bidan tersebut berpengalaman banyak dalam membantu persalinan. Mereka juga mengungkapkan bidan yang berumur muda, biasanya kurang sabar dalam menghadapi pasiennya. Hal serupa sesuai dengan penelitian dari Lumbantobing (2004), bahwa kemampuan, keterampilan bidan mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Secara simultan dibuktikan bahwa kemampuan dan keterampilan bidan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja bidan dalam memberikan pelayanan, sehingga bidan yang mempunyai kompetensi dan pengalaman kerja akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikannya dengan harapan meningkatnya mutu pelayanan akan berdampak terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien yang dilayani. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Hufron (2008), tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien, dimana hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Melandi (2009) yang menyebutkan bahwa umur bidan tidak ada hubungan bermakna dengan tindakannya dalam mengatasi komplikasi persalinan, banyak faktor yang berkaitan dengan permasalahan ini, faktor umur yang semakin tua mempengaruhi tingkat kinerja seseorang tidak dapat disamakan dan dijamin bahwa kemampuannya tersebut lebih baik daripada seseorang yang berusia muda.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pertolongan persalinan oleh bidan di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang tahun 2013, didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menilai kategori sikap positif terhadap sikap bidan dalam memberikan pelayanan pertolongan persalinan.

## Jurnal Care Vol. 2, No. 3, Tahun 2014

2. Sebagian besar responden menilai kategori baik terhadap komunikasi bidan dalam pertolongan persalinan.
3. Sebagian besar responden ditolong oleh bidan dengan pengalaman kerja kategori > 10 tahun.
4. Ada pengaruh faktor sikap bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang.
5. Ada pengaruh faktor komunikasi bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang.
6. Ada pengaruh faktor pengalaman kerja bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Asri, M. 2006. *Pengelolaan karyawan*. BPFE, Yogyakarta.
- Azwar, S. 2005. *Sikap manusia, Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dinas Kesehatan. 2001. *Laporan Dinas Kesehatan tahun 2011* tentang Laporan Tahunan KIA. Dinas Kesehatan. Sumedang.
- Foster, Bill. 2008. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM. Jakarta.
- Handoko, T. 2004. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Ibnu, F, dkk. 2009. *Statistika untuk Praktisi Kesehatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Kepmenkes. 2007. *Kepmenkes No. 369/MENKES/SK/III/2007* tentang Standar Kompetensi Bidan.
- Manullang. 2004. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurmilah. 2013. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Fitramaya. Yogyakarta.
- Puskesmas Ujungjaya. 2013. *Laporan Tahunan KLA Puskesmas Ujungjaya*. Puskesmas Ujungjaya. Sumedang.
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan untuk Bidan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Safrudin. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Trans Info Media. Jakarta.
- Undang-undang dasar 1945.
- Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- [www.repository.usu.ac.id](http://www.repository.usu.ac.id). Diakses pada tanggal 21 Nopember 2013.