

## HUBUNGAN PELAYANAN BIDAN DELIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI BIDAN PRAKTIK MANDIRI KOTA PEKANBARU

Isye Fadmiyanor<sup>1</sup>, Rully Hevrialni<sup>1</sup>, Fakhriza Amalia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Riau

<sup>2</sup>Alumni Prodi D-IV Kebidanan

---

### ABSTRAK

Program Bidan Delima merupakan program yang dikembangkan oleh Ikatan Bidan Indonesia (IBI) untuk sertifikasi Bidan Praktek Mandiri (BPM). STARH (*Sustaining Technical Achievement in Reproductive Health*) membantu IBI menyusun suatu sistem pelatihan terpadu hingga seorang bidan yang telah mengikuti pelatihan ini menjadi bidan yang berkualitas dan sesuai standar. Seorang bidan delima diharapkan dapat memberi pelayanan terbaik hingga kepuasan pelanggannya meningkat dan pada akhirnya kepercayaan pelanggan pun meningkat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di Bidan Praktik Mandiri Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah survey eksplanasi dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Maret – Juni 2019 di BPM Dince Safrina dan BPM Rosita Kota Pekanbaru. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan pada pelayanan bidan delima kepuasan pasien ialah sebesar 54,7 % sedangkan pada pelayanan non bidan delima kepuasan pasien ialah sebesar 43,2%. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* pada derajat kepercayaan 95% didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan bidan delima dan non bidan delima terhadap kepuasan pasien ( $p=0,354$ ). Disarankan program bidan delima tetap menjadi merk dagang/*brand* yang baik bagi profesi kebidanan khususnya bidan dengan usaha praktik mandiri dan organisasi profesi dapat selalu meninjau dan mengevaluasi program bidan delima.

Kata Kunci : *Bidan Delima, Kepuasan Pasien*

Daftar Bacaan : 14 (2003-2016)

## PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) merupakan indikator pembangunan kesehatan dalam RPJMN 2015-2019 dan SDGs. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2015, AKI sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih jauh dari target *Millenium Development Goals* (MDGs) yang telah ditetapkan untuk tahun 2015 yaitu 102 per 100.000 kelahiran hidup. Sementara Angka Kematian Bayi (AKB) pada tahun 2015 ialah 23 per 1000 kelahiran hidup. Karena target yang masih jauh maka dibentuklah *Sustainable Development Goals* (SDGs) sebagai hasil kesepakatan global dan lanjutan program MDGs sebagai bentuk upaya mencapai target pengurangan AKI yaitu hingga dibawah 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 mendatang. (Kemenkes, 2015)

Strategi yang dilakukan dalam upaya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) ialah dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), pemerataan fasilitas kesehatan, pemerataan tenaga kesehatan, dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). (Kemenkes, 2019)

Bidan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang dibutuhkan untuk peningkatan derajat kesehatan bangsa Indonesia yang difokuskan untuk penurunan AKI dan AKB. Untuk itu, perlu penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sebaik-baiknya dengan menciptakan bidan yang professional. (Purwoastuti, 2015)

Salah satu upaya IBI meningkatkan kualitas pelayanan bidan agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku ialah

bekerjasama dengan BKKBN dan Departemen Kesehatan serta dukungan dan bantuan teknis dari USAID melalui program STARH (*Sustaining Technical Assistance in Reproductive Health*) tahun 2000-2005 dan HSP (*Health Services Program*) tahun 2005-2009 mengembangkan program bidan delima untuk peningkatan penghargaan bagi mereka yang berprestasi dalam pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi. (PP IBI, 2005)

STARH (*Sustaining Technical Achievement in Reproductive Health*) membantu IBI menyusun suatu sistem pelatihan terpadu hingga seorang bidan yang telah mengikuti pelatihan ini menjadi bidan yang berkualitas dan memberi pelayanan KB sesuai standar. Dengan memiliki kemampuan berkualitas, seorang bidan delima diharapkan dapat memberi pelayanan terbaik hingga kepuasan pelanggannya meningkat dan pada akhirnya kepercayaan pelanggan pun meningkat (Purwoastuti, 2015)

Kualitas pelayanan bidan delima adalah usaha untuk mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan konsumen dalam hal ini kebutuhan di bidang kesehatan. Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk baik barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas juga merupakan janji pelayanan yang terus dijaga agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik

dan memenuhi kepuasan pasien ( PP IBI, 2015)

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam penilaian mutu dihubungkan juga dengan ketetapan pasien terhadap peningkatan pelayanan, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Selain kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan, juga memperlihatkan kemampuan dalam bersaing dengan sarana kesehatan lain. Kepuasan pelanggan merupakan ujung tombak dalam era persaingan saat ini. Pelanggan yang puas akan membuat mereka setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Pelanggan yang loyal akan membuat institusi pemberi jasa mampu bertahan. (Prastiwi, 2008)

Penelitian Berjudul "Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang" yang dilakukan oleh Siti Nurjannah (2012) menunjukkan sebagian besar 87 (88,8%) pasien menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tinggi dan 88 (89,9%) pasien menyatakan puas. Hasil nilai *Fisher't exact test*  $p$  0,000 ( $\alpha < 0,05$ ). Kesimpulan dari hasil analisa menunjukkan adanya pengaruh pelayanan bidan delima dengan kepuasan klien di wilayah kecamatan Banyumanik kota Semarang

Berdasarkan data yang peneliti dapat dari Organisasi Profesi Ikatan Bidan Indonesia (IBI), di Indonesia terdaftar 18.563 Bidan Delima. Di Provinsi Riau terdaftar 155 orang Bidan Delima dan di Kota

Pekanbaru terdaftar 70 Bidan Delima.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa bidan sangat erat kaitannya dengan penurunan AKI dan AKB serta pelayanan kebidanan sejak awal kehamilan sampai kelahiran dan masa kontrasepsi sehingga bidan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Bidan Praktik Mandiri (BPM) akan terstandar dengan program Bidan Delima, yang artinya bidan dengan pelayanan berkualitas. Maka peneliti tertarik untuk mengetahui "Hubungan Pelayanan Bidan Delima terhadap Kepuasan Pasien di Bidan Praktik Mandiri (BPM) Kota Pekanbaru"

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survey eksplanasi dengan menggunakan desain *cross sectional* dimana menghubungkan pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan hanya satu kali pengukuran secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret s/d Juni 2019 di BPM Dince Safrina dan BPM Rosita Kota Pekanbaru. Untuk melihat hubungan antara pelayanan bidan delima dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistic  $X^2$  (*Chi-Square*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Tabel 1

**Distribusi Pelayanan Bidan Delima terhadap Kepuasan Pasien di BPM Dince Safrina dan BPM Rosita Kota Pekanbaru pada bulan Maret – Juni 2019**

	Tingkat Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Pelayanan Bidan Delima	29	54,7 %	24	45,3 %	53	100 %	0,354
Pelayanan Non Bidan Delima	19	43,2 %	25	56,8 %	44	100 %	
Total	49	50,5 %	48	49,5 %	97	100 %	

**PEMBAHASAN**

Setelah dilakukan penelitian tentang hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien kepada 97 orang responden dengan pelayanan KIA-KB di BPM Dince Safrina dan BPM Rosita Kota Pekanbaru tergambar pada tabel 1 yaitu pada pelayanan Bidan Delima tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 54,7 % dan pada pelayanan Non bidan delima tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 43,2%. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* didapatkan bahwa tidak ada hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien. (p=0,354)

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat meskipun tidak ada hubungan antara pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien tetapi kepuasan pasien pada pelayanan bidan delima lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pasien pada pelayanan non bidan delima.

Bidan Delima merupakan program mencapai standar pelayanan tinggi sesuai dengan aturan organisasi kesehatan dunia (*world health organization/WHO*). Program bidan delima dikembangkan oleh organisasi profesi kebidanan yaitu ikatan bidan Indonesia (IBI) sebagai

sertifikasi pelayanan di Bidan Praktik Mandiri (BPM). (bidan-delima.org). Program bidan delima ini diharapkan dapat menjadi branding atau nilai dagang terhadap usaha kebidanan yaitu bidan praktik mandiri (BPM). Dengan program ini bidan praktik mandiri (BPM) akan terstandarisasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas dan diharapkan akan menghasilkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap bidan.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrument penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik. (Satrianegara, 2014)

Sulit untuk memenuhi kepuasan semua konsumen pada jasa kesehatan dengan peranan psikologis yang merupakan seni dari pelayanan medis. Banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan, latar belakang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit. (Satrianegara, 2014)

Ukuran loyalitas pasien dapat dinilai dari dimensi hambatan pindah (*switching barrier*) pasien yaitu hal yang merupakan rintangan yang

dirasakan oleh seseorang untuk beralih produk suatu rumah sakit ke rumah sakit lain. Loyalitas merupakan perilaku konsumen yang lebih daripada sekedar puas dan cerminan kesetiaan terhadap suatu produk/jasa. Dick dan Basu dalam Jan Moller (2011) mengidentifikasi bentuk kesetiaan ialah sikap dan frekuensi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui beberapa hal seperti komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal. Beberapa hal ini dapat menjadi salah satu dasar kepuasan pasien dan dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Komunikasi dari mulut ke mulut adalah informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak, komunikasi dari pasien yang telah mendapatkan pelayanan akan menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut

Kebutuhan pribadi adalah pasien atau masyarakat selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan pasien atau masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dalam keadaan biasa ataupun gawat darurat

Pengalaman masa lalu adalah pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh layanan yang

memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalaman masa lalu

Sementara komunikasi eksternal adalah sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat atau pasien (Satrianegara dan Saleha, 2009)

Berdasarkan teori-teori di atas dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sulit diukur karena bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor sehingga faktor bidan delima sebagai branding bukanlah merupakan faktor utama dalam menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan. Kendati demikian bidan delima tetaplah menjadi sebuah program unggulan bagi profesi kebidanan khususnya untuk usaha bidan praktik mandiri (BPM).

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di bidan praktik mandiri (BPM) kota Pekanbaru. Asumsi lain dari peneliti terhadap penelitian ini adalah adanya keterbatasan dalam penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang terlalu sedikit yaitu berjumlah 97 orang responden untuk dua tempat penilaian yaitu pada bidan delima dan non bidan delima. Lingkup populasi terlalu sempit sebatas satu tempat untuk masing masing kategori pelayanan yaitu satu tempat bidan delima dan satu tempat non bidan delima. Sehingga hal ini membuat variabel yang diteliti tidak

dapat dinilai secara optimal dan mengakibatkan kesalahan atau *error* dan bias dalam mengambil keputusan hipotesis.

### KESIMPULAN

- a. Pelayanan bidan delima tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 54,7% dan pada pelayanan non bidan delima tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 43,2%.
- b. Tidak ada hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di Bidan Praktik Mandiri (BPM) Kota Pekanbaru ( $p=0,354$ ).

### SARAN

- a. Bagi Ikatan Bidan Indonesia (IBI)  
Diharapkan program bidan delima tetap menjadi merk dagang/*brand* yang baik bagi profesi kebidanan khususnya bidan dengan usaha praktik mandiri dan organisasi profesi dapat selalu meninjau dan mengevaluasi program bidan delima.
- b. Bagi peneliti selanjutnya  
Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, antara lain lingkup populasi terlalu sempit dan sampel penelitian dalam jumlah kecil. Diharapkan penelitian selanjutnya agar membuktikan kembali hipotesis dengan lingkup populasi yang lebih luas dan menambah jumlah sampel yang sesuai.

### DAFTAR PUSTAKA

Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. 2016. *Profil Kesehatan Kota Pekanbaru Tahun 2016*

- Freddy Rangkuti. 2003. *Measuring Costumer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hajinezhad, Mohammad Esmail. 2007. *Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction*. *Australian Journal Of Advanced Nursing*. Vol. 26, No. 2, 75-84
- Kemenkes. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015
- Nurjannah, Siti. 2012. *Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kabupaten Semarang*. LPPM UNIMUS
- Pengurus Ikatan Bidan Indonesia. 2015. *Bidan Delima*. Ibi.or.id diunduh 01 Januari 2015
- Pudiastuti, Ratna Dewi. 2011. *Buku Ajar: Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Purwoastuti, Endang, Elisabeth, Siwi. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Satrianegara, M. Fais, Siti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan*

*Kesehatan serta Kebidanan.*

Jakarta: Salemba Medika.

Sekretariat Bidan Delima, Pengurus  
Pusat IBI. 2010. *Bidan  
Delima Pelayanan  
Berkualitas.* Bidan-  
delima.org

Walyani, Elisabeth Siwi. 2014.  
*Materi Ajar Lengkap  
Kebidanan Komunitas.*  
Yogyakarta: Pustaka Baru  
Press

Yulifah, Rita. Yuswanto, Tri Johan  
Agus. 2009. *Komunikasi dan  
Konseling dalam Kebidanan.*  
Jakarta: Salemba Medika