Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Bidan Puskesmas di Kabupaten Aceh Selatan

Lismawanti¹, Asriwati², Nur Aini³

^{1,2,3} Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia

e-mail : tesislisnawati435@gmail.com

Abstrak

Kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Banyak orang rela membayar mahal untuk biaya pengobatan. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan mengacu pada asuhan kebidanan meliputi metode pengkajian, diagnosis, perencanaan, tindakan, partisipasi klien dan evaluasi. Upaya yang dapat dilakukan Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pasien melalui tenaga kesehatan yang memberikan kinerja terbaik pada pasien di Puskesmas tersebut. Oleh karena itu, mutu pelayan bidan perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen puskesmas. Permasalahan yang berkaitan dengan bidan antara lain kepuasan kerja, kepuasan gaji, jam kerja, kedisiplinan, komitmen kerja, shift kerja, beban kerja, kompensasi, stress kerja, pementapan pengetahuan, turnover dan kinerja. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu Apakah kepuasan kerja, pengetahuan, beban kerja dan sikap memengaruhi mutu pelayanan bidan Puskesmas di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan bidan Puskesmas di Kabupaten Aceh selatan tahun 2023. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei Analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 78 orang. Hasil penelitian pada penelitian ini yaitu terdapat pengaruh antara kepuasan kerja, beban kerja, pengetahuan dan sikap dengan mutu pelayanan bidan di Puskesmas Kabupaten Aceh Selatan dengan nilai *p value* kepuasan kerja=0,000 beban kerja=0,000 pengetahuan=0,000 dan sikap=0,00. Saran pada penelitian ini Diharapkan dapat melakukan survey mutu pelayanan pada tiap-tiap puskesmas sebagai monitoring kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta memberikan seminar atau pelatihan pada bidan terkait peningkatan mutu pelayanan yang berstandar tinggi dan berorientasikan masyarakat

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan Bidan, Kepuasan Kerja, Beban Kerja Sikap Dan Pengetahuan*

Abstract

Work demands make employees tense, both physiologically and psychologically, which can trigger work stress. The World Health is one of the most important aspects of human life. Many people are willing to pay a high price for medical costs. Puskesmas is a technical implementation unit of the District/City Health Service which is responsible for carrying out health development in a health area. Midwives in providing midwifery services refer to midwifery care including methods of assessment, diagnosis, planning, action, client participation and evaluation. Efforts can be made by the Community Health Center to meet patient needs through health workers who provide the best performance to patients at the Community Health Center. Therefore, the quality of midwife services needs to receive attention from the health center management. Problems related to midwives include job satisfaction, salary satisfaction, working hours, discipline, work commitment, work shifts, workload, compensation, work stress, strengthening knowledge, turnover and performance. The problem in this research is whether job satisfaction, knowledge, workload and attitudes influence the quality of services of Puskesmas midwives in South Aceh Regency in 2023. The aim of this research is to analyze the factors that influence the quality of services of Puskesmas midwives in South Aceh Regency in 2023. The design of this research is quantitative research with an analytical survey research method with a cross sectional approach. The number of samples in this research was 78 people. The research results in this study are that there is an influence between job satisfaction, workload, knowledge and attitudes and the quality of midwife services at the South Aceh District Health Center with a p value of job satisfaction = 0.000, workload = 0.000, knowledge = 0.000 and attitude = 0.00. Suggestions In this research, it is hoped that we will be able to conduct a service quality survey at each community health center to monitor the quality of service to the community as well as provide seminars or training to midwives regarding improving the quality of services to a high standard and community oriented.

Keywords: *Quality Of Midwife Services, Job Satisfaction, Workload, Attitudes And Knowledge*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia. Banyak orang rela membayar mahal untuk biaya pengobatan dan melakukan perjalanan sampai keluar negeri serta perjuangan panjang lainnya demi mendapatkan kondisi tubuh yang terbebas dari penyakit dan dapat dinyatakan dalam kondisi yang sehat. Oleh karena itu para petugas kesehatan atau sering disebut juga tenaga medis sangat dibutuhkan dalam aspek kesehatan manusia, karena kemampuan mereka dalam perawatan dan penanganan terhadap orang yang terjangkit penyakit atau sering disebut pasien.

Pada tahun 2006, Organisasi Kesehatan Dunia *World Health Organization* (WHO) juga mendefinisikan konsep dasar mutu adalah pelayanan yang diberikan

harus efektif, efisien, dapat diakses, diterima, berpusat pada pasien, adil, dan aman. Secara signifikan, definisi ini memperkenalkan dimensi “dapat diakses” sebagai tujuan yang lebih luas dari sekedar “tepat waktu”.

Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota (UPTD), Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dinas kesehatan kabupaten/kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Salah satu Puskesmas yang ada di Indonesia adalah UPT Puskesmas Dolok Masihul yang pada saat ini menjadi tempat di dalam penelitian ini. kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, petugas mengacu pada standar asuhan pelayanan profesinya masing-masing. Bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan mengacu pada asuhan kebidanan meliputi metode pengkajian, diagnosis, perencanaan, tindakan, partisipasi klien dan evaluasi. Pencapaian kualitas pelayanan kebidanan di suatu tempat pelayanan kesehatan saat ini belum ada standar yang baku. Tuntutan klien atau pasien dalam pelayanan kesehatan sangat beraneka ragam, untuk menjawab tuntutan tersebut penting adanya pelayanan kebidanan yang terintegrasi. Pelayanan kebidanan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang akan mendukung proses penyembuhan dan pemulihan kesehatan klien atau pasien yang dirawat, serta mutu pelayanan kebidanan akan mencerminkan mutu pelayanan kesehatan pada pasien dan akan memunculkan suatu persepsi tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut penelitian Febri Furqon artadi (2019) faktor yang berpengaruh terhadap kinerja bidan adalah kuantitas kerja bidan, kualitas kerja bidan, standar profesional bidan, dan kemampuan bidan (pengetahuan), Dari penjelasan diatas, maka beban kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja bidan. Positif negatif nya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi terhadap beban kerja dengan faktor atribut peran dan pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan cerminan dari perasaan pegawai terhadap pekerjaannya. Pegawai tidak hanya formalitas bekerja dikantor, tetapi harus mampu merasakan dan menikmati pekerjaannya, sehingga ia tidak merasa bosan dan lebih tekun dalam beraktifitas. Para karyawan akan merasa lebih senang dalam bekerja apabila didukung oleh berbagai situasi yang kondusif, sehingga dapat mengembangkan keterampilan yang dimilikinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang

baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting .

Pengetahuan merupakan domain penentu dalam tindakan seseorang, begitu pula dalam pelayanan kebidanan, jika bidan memiliki pengetahuan yang mumpuni tentang bagaimana dia memperlakukan pasien, langkah-langkah pemberian pelayanan bidan yang sesuai standart, tentu hal ini akan dapat meningkatkan mutu pelayanan bidan, karena bidan yang memiliki pengetahuan yang baik akan melakukan setiap pelayanan sesuai dengan tupoksi dan SOP profesinya.

Sikap bidan juga merupakan faktor pendukung meningkatnya atau menurunnya mutu pelayanan kebidanan, sikap merupakan suatu motivasi, emosi, persepsi serta kognifikasi yang secara terus menerus dalam hubungannya dengan beberapa aspek dunia kehidupan individu, sikap merupakan predisposisi dipelajari untuk merespons secara konsisten terhadap suatu objek. Mutu pelayanan merupakan suatu perwujudan dari kualitas pelayanan bidan, dan sikap merupakan pendorong perilaku tentang bagaimana cara bidan memberikan pelayanan kebidanan kepada masyarakat.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan April pada 10 bidan di Puskesmas Drien Jalo, didapatkan gejala-gejala kurangnya kepuasan kerja terhadap pekerjaannya dan tingginya para bidan merasa beban kerja yang dilakukannya sehingga hal tersebut berimbas pada mutu pelayanan yang diberikan, bahkan banyak bidan non PNS yang sering terfikir untuk keluar dari puskesmas Drien Jalo hal ini dikarenakan merasa adanya ketidak nyamanan saat bekerja karna banyak nya beban kerja yang harus di harus di selesaikan, atau karena merasa akan yang mendapatkan lapangan kerja yang lebih bagus, bahkan juga ada bidan yang mengundurkan diri karena merasa tidak mampu dengan pekerjaan yang diembannya. Dari 10 bidan yang saya temui, 6 diantaranya sering merasa kelelahan baik fisik maupun psikis yang berat sehingga sering merasa “tidak dapat optimal dalam memberikan pelayanan”, dan 5 diantaranya sering merasa muncul reaksi-reaksi emosional, seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah bahkan saat menghadapi berbagai keluhan pasien, sehingga banyak pasien yang kurang diperhatikan dan di terlayani dengan baik oleh bidan. Dan 8 diantaranya merasa gaji yang mereka peroleh tidak sesuai dengan besarnya beban kerja yang mereka harus penuhi. Pada saat peneliti melakukan survey awal peneliti juga mencoba untuk berbincang-bincang dengan pasien di Puskesmas Drien jalo, dimana didapatkan juga bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidan memang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat/ pasien, seperti kurang ramah, terlalu cerewet dan masih sering kurang jelasnya setiap informasi yang sampaikan oleh bidan terhadap pasien karena bidan sering marah-marah atau terburu-buru dalam menyampaikan informasi tersebut.

Pelayanan bidan yang baik seperti perlakuan yang sopan, ramah, perhatian serta sabar merupakan faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kebidanan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, puskesmas harus senantiasa melakukan berbagai usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas profesionalisme bidan dan mutu pelayanan bidan, karena kebidanan merupakan bagian integral dari system. Cara

melakukan pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diperhatikan kinerja bidan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Menurut data indikator kepuasan pasien di Puskesmas Drien jalo dari bulan januari hingga desember pada tahun 2022, didapati untuk kepuasan indikator senyum rata-rata pasien menyatakan kurang, indikator kepuasan salam sapa kurang, kepuasan terhadap pelayanan kesehatan kurang dan indikator kepuasa terhadap sarana fasilitas kesehatan di Puskesmas Drien Jalo baik.

Berdasarkan data diatas maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, pengetahuan dan sikap bidan terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan terhadap pasien, berdasarkan masaalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor Yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Bidan Puskesmas di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023”

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat survei Analitik dengan pendekatan Cross Sectional, dimana variabel bebas dan variabel terikat diteliti pada saat yang bersamaan saat penelitian dilakukan, untuk mempelajari dinamika korelasi (hubungan) dan keterpengaruhannya antara variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap mutu pelayanan bidan di Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Kuantitatif

Analisa Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini akan menjelaskan distribusi frekuensi dari masing – masing variabel penelitian yaitu : mutu pelayanan bidan, kepuasan kerja, pengetahuan, sikap dan beban kerja. Analisa univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan

Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel mutu pelayanan di puskesmas yang berada kabupaten aceh selatan.

Berdasarkan mayoritas responden sebanyak 56 orang (71,8%) menjawab kurang dalam memberikan pelayanan yang bersifat prosedur center pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya mutu pelayanan bidan yang berorientasikan peningkatan kepuasan pasien.

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi jumlah mutu pelayanan bidan di puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Selatan.

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	46	59,0
2	Baik	32	41,0
Total		78	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat dari 78 responden, responden yang memiliki mutu pelayanan kurang yaitu berjumlah 46 (59,0%) responden. Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden memiliki mutu pelayanan yang kurang.

2. Kepuasan Kerja

Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel kepuasan kerja di puskesmas yang berada kabupaten aceh selatan.

Berdasarkan mayoritas responden sebanyak 40 orang (51,3%) menjawab setuju pada pertanyaan tentang Pembagian tugas sering tidak sesuai dengan keahlian dan latar belakang pendidikan petugas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan bidan dalam pembagian tugas pekerjaan di puskesmas tempat ia bekerja.

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi jumlah kepuasan kerja bidan di puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Selatan.

No	Kepuasan Kerja	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	38	48,7
2	Puas	40	51,3
Total		78	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat dari 78 responden, responden yang tidak puas akan pekerjaannya yaitu berjumlah 40 (51,3%) responden, sedangkan responden yang puas akan pekerjaannya yaitu berjumlah 38 (48,7%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden tidak puas akan pekerjaannya.

3. Pengetahuan

Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel pengetahuan di puskesmas yang berada kabupaten aceh selatan.

Berdasarkan mayoritas responden sebanyak 41 orang (52,6%) menjawab sangat tidak setuju pada pertanyaan tentang "Bidan tidak harus mengikuti evidence based apabila sudah menjadi bidan senior". Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan bidan tentang perlunya bidan mengikuti perkembangan ilmu kesehatan yang terbaru demi peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 4.4. Distribusi frekuensi jumlah pengetahuan bidan di puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Selatan.

No	Pengetahuan	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	46	59,0
2	Baik	32	41,0
Total		78	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat dari 78 responden, responden yang memiliki pengetahuan kurang yaitu berjumlah 46 (59,0%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden memiliki pengetahuan yang kurang.

4. Sikap

Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel sikap di puskesmas yang berada kabupaten aceh selatan.

Berdasarkan mayoritas responden sebanyak 50 orang (64,1%) menjawab setuju pada pertanyaan tentang "Menurut saya senyum tidak terlalu penting yang penting saya memberikan pelayanan sesuai SOP". Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya bidan mengutamakan sikap yang ramah kepada pasien demi kepuasan pasien dalam penerimaan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Tabel 4.6. Distribusi frekuensi jumlah sikap bidan di puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Selatan.

No	Sikap	Frekuensi	Persentase %
1	Negatif	53	67,9
2	Positif	25	32,1
Total		78	100

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat dari 78 responden, responden yang memiliki sikap positif yaitu berjumlah 25 (32,1%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden memiliki sikap yang negatif.

5. Beban Kerja

Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel beban kerja di puskesmas yang berada kabupaten aceh selatan.

Berdasarkan mayoritas responden sebanyak 59 orang (75,6%) menjawab sangat setuju pada pertanyaan tentang "Saya merasa waktu beristirahat saya ketika bekerja sangat sedikit". Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya pekerjaan membuat responden merasa kelelahan sehingga merasa waktu istirahatnya tidaklah cukup.

Tabel 4.8. Distribusi frekuensi jumlah beban kerja bidan di puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Selatan.

No	Beban Kerja	Frekuensi	Persentase %
1	Berat	53	64,1
2	Ringan	25	35,9
Total		78	100

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat dari 78 responden, responden yang memiliki beban kerja berat yaitu berjumlah 53 (64,1%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden memiliki intensitas beban kerja yang berat.

Analisa Bivariat

1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Tabel 4.9. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Kepuasan kerja	Mutu Pelayanan				Jumlah		P (Sig)
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Tidak Puas	31	39,7	7	9,0	38	48,7	0,000
Puas	15	19,2	25	32,1	40	51,3	
Total	46	59,0	32	41,0	78	100	

Berdasarkan Tabel 4.9. di atas menunjukkan bahwa dari 38 responden yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya didapatkan 31 orang responden (39,7%) kurang dalam mutu pelayanan. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

2. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Tabel 4.10. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Pengetahuan	Mutu Pelayanan				Jumlah		P (Sig)
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	41	52,6	5	6,4	46	59,0	0,000
Baik	5	6,4	27	34,6	32	41,0	
Total	46	59,0	32	41,0	78	100	

Berdasarkan Tabel 4.10. di atas menunjukkan bahwa dari 46 responden yang memiliki tingkat pengetahuan yang kurang didapatkan 41 orang responden (52,6%) kurang dalam mutu pelayanan dan dari 32 responden yang memiliki tingkat pengetahuan yang baik didapati 27 (34,6%). Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengetahuan responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

3. Pengaruh Sikap Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Tabel 4.11. Pengaruh Sikap Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Sikap	Mutu Pelayanan				Jumlah		P (Sig)
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Negatif	43	55,1	10	12,8	53	67,9	0,000
Positif	3	3,8	22	28,2	25	32,1	
Total	46	59,0	32	41,0	78	100	

Berdasarkan Tabel 4.11. di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden yang memiliki sikap yang negatif didapatkan 43 orang responden (55,1%) kurang dalam mutu pelayanan. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sikap responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

4. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Tabel 4.12. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Yang Berada di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh.

Beban Kerja	Mutu Pelayanan				Jumlah		P (Sig)
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Berat	41	52,6	9	11,5	50	64,1	0,000
Ringan	5	6,4	23	29,5	28	35,9	
Total	46	59,0	32	41,0	78	100	

Berdasarkan Tabel 4.12. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang memiliki beban kerja yang berat didapatkan 41 orang responden (52,6%) kurang dalam mutu pelayanan. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh beban kerja responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

terhadap mutu pelayanan kebidanan.

Analisa Multivariat

1. Seleksi Kandidat

Dalam langkah ini peneliti akan menyeleksi variabel independen manakah yang layak masuk model uji multivariat. Dimana yang layak adalah yang memiliki tingkat signifikan (sig.) atau $P\ value \leq 0,25$ dengan metode "Enter" dalam *regresi logistik*, yaitu dengan melakukan satu persatu *regresi logistik* antara masing-masing variable independen terhadap variable dependen.

Tabel 4.13. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Bidan di Puskesmas Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh

No	Subvariabel	Pvalue
1	Kepuasan Kerja	0,021
2	Pengetahuan	0,002
3	Sikap	0,009
4	Beban Kerja	0,007

Hasil analisis menunjukkan nilai $P\ value$ variable adalah, Kepuasan kerja (0,021) Pengetahuan (0,002) Sikap (0,009) Beban kerja (0,007), ini berarti bahwa semua varibel masuk ke uji multivariat karena nilai $P\ valuenya \leq 0,25$. Langkah berikutnya adalah memasukkan semua variabel yang telah diseleksi kandidatnya dalam regresi logistik.

2. Uji Regresi Logistik

Adapun variabel yang di uji pada regresi logistik tahap pertama ini adalah seluruh variabel independen yang telah dinyatakan sig $\leq 0,25$ pada analisis bivariat yaitu kepuasan kerja, pengetahuan, sikap dan beban kerja. Hasil analisis variabel dengan uji regresi logistik tahap kedua dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.14. Analisis Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh

No	Variabel Penelitian	B	P Value	OR	Exp(B)
1	Pengetahuan	3.791	0.021	0.475	0,023
2	Sikap	3.383	0.002	0.005	0,034
3	Beban Kerja	3.246	0.009	1.180	0,039
	Constant	7.048	0,001	0.007	894.087

Hasil analisis penelitian diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap mutu pelayanan bidan puskesmas di Kabupaten Aceh selatan Provinsi Aceh, yaitu pengetahuan, pendidikan dan sikap, karena memiliki nilai sig <

0,05 dan hal ini dapat dilihat dari faktor pengetahuan yang memiliki nilai $Exp(B)$ atau $Odd Ratio$ 0,032, pendidikan dengan nilai $Exp(B)$ atau $Odd Ratio$ 0,034 dan Sikap $Exp(B)$ atau $Odd Ratio$ 0,039.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan Di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh

Berdasarkan Tabel 4.9. di atas menunjukkan bahwa dari 38 responden yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya didapatkan 31 orang responden (39,7%) kurang dalam mutu pelayanan dan dari 40 responden yang puas akan pekerjaannya didapati 25 (32,1%) responden memiliki mutu pelayanan yang baik.. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratna Zahara (2020) yang berjudul, Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Bandar Khalifah Kecamatan Percutsei Tuan, Kabupaten Deli Serdang 2020. Dari hasil uji statistik didapatkan nilai $p value$ pada variabel kepuasan kerja sebesar 0,011. Hal ini berarti bahwa $p value < 0.05$ dan hipotesis H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan kepuasan kerja dengan mutu pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Bandar Khalifah Kecamatan Percutsei Tuan Kabupaten Deli Serdang.

Pengaruh Pengetahuan Terhadap Mutu Pelayanan Bidan Di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh

Berdasarkan Tabel 4.10. di atas menunjukkan bahwa dari 46 responden yang memiliki tingkat pengetahuan yang kurang didapatkan 41 orang responden (52,6%) kurang dalam mutu pelayanan dan dari 32 responden yang memiliki tingkat pengetahuan yang baik didapati 27 (34,6%) responden memiliki mutu pelayanan yang baik. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengetahuan responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cutfi Darma (2020) dengan judul, Pengaruh Pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan dengan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Zakit Daerah Yulidin Away Tapak Tuan Kabupaten Aceh selatan Provinsi Aceh Tahun 2020. Hasil penelitian ditemukan distribusi persentase peningkatan mutu pelayanan adalah 36,4% dengan pengetahuan responden yaitu 86,5%. Hasil uji bivariate ditemukan nilai $p=0,000$ lebih besar dari nilai $\hat{\pm} =0.05$, hal ini membuktikan bahwa pengetahuan berhubungan erat terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Zakit Daerah Yulidin Away Tapak . (46)

Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca indra manusia yaitu penglihatan, penciuman, rasa, dan raba. Penelitian mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru.

Pengaruh Sikap Terhadap Mutu Pelayanan Bidan Di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh

Berdasarkan Tabel 4.11. di atas menunjukkan bahwa dari 53 responden yang memiliki sikap yang negatif didapatkan 43 orang responden (55,1%) kurang dalam mutu pelayanan dan dari 25 responden yang memiliki sikap positif didapati 22 (28,2%) memiliki mutu pelayanan yang baik. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sikap responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfia Samiun (2019) dengan judul, hubungan sikap perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Tamalanrea Makassar. Hasil penelitian ditemukan distribusi persentase mutu pelayanan keperawatan 66,4% dengan variabel status sikap perawat 90,9%. Hasil uji bivariate ditemukan nilai $p=0,014$ lebih besar dari nilai $\hat{t} \pm =0.05$, hal ini membuktikan bahwa sikap perawat berhubungan erat dengan mutu pelayanan keperawatan.

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Sikap mungkin di hasilkan dari perilaku tetapi sikap tidak sama dengan perilaku. Sikap adalah predisposisi emosional yang di pelajari untuk merespon secara konsisten terhadap suatu objek atau Sikap adalah keteraturan tertentu dalam perasaan (*afeksi*), pemikiran (*kognitif*) dan predisposisi tindakan (*konasi*) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Bidan Di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi

Berdasarkan Tabel 4.12. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang memiliki beban kerja yang berat didapatkan 41 orang responden (52,6%) kurang dalam mutu pelayanan dan dari 28 responden yang memiliki beban kerja berat didapati 23 (29,5%) responden memiliki mutu pelayanan yang baik.. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh beban kerja responden terhadap mutu pelayanan kebidanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahri, Nova Liya (2020) yang berjudul Hubungan peran ganda dan beban kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan.. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p=0,049$ pada variabel beban kerja, yang artinya ada hubungan antara beban kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Pengertian beban kerja sering ditafsirkan sebagai suatu hal yang memberatkan atau menekan bagi kehidupan seseorang. Pengertian beban kerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemampuan (kesanggupan, kecakapan) yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah, sehingga dengan kemampuan yang dimiliki akan dapat berfungsi dan memproduksi secara proporsional sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki.

Beban kerja identik dengan tekanan atau penekan sehingga beban kerja sama halnya dengan suatu tekanan yang timbul dimana seseorang melakukan pekerjaannya. "Tekanan sebagai tanggapan yang dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual dan atau proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik terhadap seseorang".

Beban kerja dapat di bedakan kedalam beban kerja berlebih atau beban kerja sedikit " kuantitatif" yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit " kualitatif" yaitu jika seorang tidak mampu melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja dicirikan sebagai sejumlah kegiatan, waktu, dan energi yang harus dikeluarkan seseorang baik fisik maupun mental dengan memberikan kapasitas mereka untuk memenuhi tuntutan tugas yang diberikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu pelayanan bidan, dengan *P value* sebesar 0,000 ($< 0,05$).
2. Ada pengaruh pengetahuan terhadap mutu pelayanan bidan, dengan *P value* sebesar 0,000 ($< 0,05$).
3. Ada pengaruh sikap terhadap mutu pelayanan bidan, dengan *P value* sebesar 0,000 ($< 0,05$).
4. Ada pengaruh beban kerja terhadap mutu pelayanan bidan, dengan *P value* sebesar 0,000 ($< 0,05$).
5. Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan bidan adalah variabel pengetahuan dengan hasil akhir *p Value Sig* 0,015 dengan nilai *Exp(B)* atau *Odd Ratio* 4,691, variabel pengetahuan dengan hasil akhir *p Value Sig* 0,015 dengan nilai *Exp(B)* atau *Odd Ratio* 4,691.

Berdasarkan pemaparan hasil, pembahasan serta kesimpulan, maka peneliti akan memberikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Bagi Kabupaten Aceh selatan

Diharapkan dapat melakukan survey mutu pelayanan pada tiap-tiap puskesmas sebagai monitoring kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta memberikan seminar atau pelatihan pada bidan terkait peningkatan mutu pelayanan yang berstandar tinggi dan berorientasikan masyarakat.

2. Bagi Bidan

Diharapkan bidan dapat selalu mengikuti perkembangan ilmu kebidanan yang terbaru, menumbuhkan rasa mementingkan pasien dalam memberikan

pelayanan serta meningkatkan kerjasama team yang solid dalam pengupayakan pemberian pelayanan berkualitas

3. Bagi Instit Kesehatan Helvetia Medan

Menjadi salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu kesehatan masyarakat dalam mengkaji mutu pelayanan kebidanan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai data dasar bagi penelitiannya. Peneliti lain disarankan menambah variabel peran ganda terhadap peningkatan mutu pelayanan kebidanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Noor, m., Noor, 2018. Komunitas kebidanan. Jakarta : EGCAi, Yeyeh. (2019). Diklat asuhan kebidanan I (kehamilan). Jak-Tim : cv. Transmedia.
- Azwar,2014, sikap manusia, teori dan pengukurannya.yogyakarta Pustaka belajar.
- Adamy, M. (2021) Menejemen Sumber Daya Manusia. Ljokseumawe : UNIMAL Press
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Arikunto. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, K.H, Tojmiati, Suryani (2019) Konsep Kebidanan dan Etikolegal dalam Praktik Kebidanan. Kebayoran baru Jakarta Selatan : Bahan Ajar
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Wawan, A. 2018. Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Yogyakarta : Muha Medika.
- A.A. Anwar.prabu Mangkunegara, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung:PT.Remaja Rosdakarya.
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke satu : Zanafa Publishing.
- Zurnali, Cut. 2010. "*Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation : Knowledge Worker - Kerangka Riset Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan*". Bandung: Unpad Press.
- Muninjaya, A. A. G. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Supranto. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2018). Service, Quality and Satisfaction(Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hadi. 2018. Metodology Research. Edisi Revisi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Hadidya, R. S. (2018). Hubungan Persepsi Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. 1-15.
- Iman,(2020). Teori Dan Sikap Dan Perilaku Kesehatan yogyakarta : Nuha medika.
- Hafid, M, Hasanah U. (2019) Persepsi Lingkungan Kerja Psikologis terhadap Kepuasan Kerja. Vol. 1 No. 2 Desember 2019, 272-279

- Handoko, H. 2020 Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA
- Hurriyati, D. (2017) Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Perilaku Work Family Conflict. Vol. 16; No. 2, Tahun 2017, 182-185
- Kasmir, Mudrajat. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik). Jakarta:Rajawali Pers
- Kaswan. 2021 Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2018, Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta : Universitas Indonesia Pers
- Mangkunegara. AA. Anwar, Prabu, 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riva'i, Veitzhal. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari teori ke praktik. Jakarta: PT. Raja grafindo persada.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : alfabeta
- Sofyan M. 2019. 50 Tahun IBI (Bidan Menyongsong Masa Depan). Jakarta : Pengurus Pusat IBI.
- Al-Assaf.A.F. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan (Perspektif Internasional). EGC: Jakarta.
- Moehariono. (2019). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Muninjaya, A.A. Gde. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Bangun, Wilson. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Erlangga.
- Sule, dkk. 2020. Pengantar Manajemen edisi pertama, jakarta: jakarta kencana prenada media group.
- Hapsara, R. Habib Rachmat (2018). Desentralisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan ; Pengalaman Implementasi di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Suliyanto. 2021. Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi dengan SPSS Yogyakarta : Andi Offset