

## ANALISIS KETERSEDIAAN BIDAN APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA TOMOHON

Rezzi<sup>1</sup>, Ma'rufi<sup>2</sup>, Freddy Chandra Montolalu<sup>3\*</sup>

Departemen Administrasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : freddychandra@gmail.com

### ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. SDM Kesehatan yang berkualitas dan tersedia dalam jumlah yang mencukupi diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata kepada masyarakat. Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan kesehatan dan salah satu jalan terbaik untuk menyelesaikan krisis ketenagaan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan yaitu melalui pendidikan dan pelatihan, bersama dengan perbaikan kebijakan manajemen SDM. Tujuan penelitian untuk mengetahui ketersediaan bidan aparatur sipil negara terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Kota Tomohon Tahun 2024. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini semua bidan ASN Puskesmas di wilayah DINKES Kota Tomohon yaitu sebanyak 57 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar observasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara univariat dan bivariat, uji bivariat yang digunakan adalah uji *chi-square* menggunakan laptop dengan program Microsoft Excel dan program statistik (SPSS). Terdapat pengaruh lama bekerja dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tomohon dengan nilai  $p \text{ value } 0,002 < \alpha = 0,05$ , selanjutnya tidak terdapat pengaruh tersertifikasi dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tomohon dengan nilai  $p \text{ value } 0,474 > \alpha = 0,05$ , dan terdapat pengaruh pelatihan dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tomohon dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < \alpha = 0,05$  dengan uji *Chi Square*.

**Kata kunci** : ASN, bidan, mutu, pelayanan kesehatan

### ABSTRACT

*Health Human Resources (HR) have an important role in providing health services. Quality health human resources available in sufficient quantities are needed to provide quality and equitable health services to the community. Health workers contribute up to 80% to the success of health development and one of the best ways to resolve the Health Human Resources (HR) workforce crisis is through education and training, along with improving HR management policies. Objective to determine the availability of state civil servant midwives on the quality of health center services in Tomohon City in 2024. This research is a quantitative study with a cross sectional design. The population and sample in this study were all ASN Puskesmas midwives in the Tomohon City Health Office area, namely 57 respondents. Data collection uses observation sheets. The data that has been collected is then processed and analyzed univariately and bivariately, the bivariate test used is the chi-square test using a laptop with the Microsoft Excel program and the statistical program (SPSS). There is an influence of length of work on the quality of ASN services at community health centers in the working area of the Tomohon City Health Service with a p value of  $0.002 < \alpha = 0.05$ , then there is no effect of being certified on the quality of ASN services at community health centers in the working area of the Tomohon City Health Service with a value p value  $0.474 > \alpha = 0.05$ , and there is an influence of training on the quality of ASN health center services in the work area of the Tomohon City Health Service with a p value of  $0.000 < \alpha = 0.05$  with the Chi Square test.*

**Keywords** : quality, health services, midwives, ASN

### PENDAHULUAN

Kesehatan masyarakat menjadi aspek utama dalam pembangunan suatu negara dan keterlibatan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan menjadi penentu utama dalam

penyelenggaraan sistem kesehatan yang efektif dan berkelanjutan. SDM Kesehatan merujuk pada individu yang bekerja dan berkontribusi dalam upaya dan manajemen kesehatan, termasuk tenaga kesehatan dan mereka yang memberikan dukungan atau bantuan di bidang kesehatan. SDM Kesehatan memiliki fungsi dalam meningkatkan kesadaran, motivasi, dan keterampilan individu untuk menjalani gaya hidup sehat sehingga tujuan mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat terwujud.

Kesuksesan dan keberlangsungan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran serta kinerja sumber daya manusia melalui kualitas kerja yang diberikannya (Suryani et al., 2020: 1). Di samping itu kuantitas kerja yang dilakukan serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dapat menunjang kinerja dan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia dengan kinerja yang baik dan berkualitas diharapkan dapat mendorong pencapaian keunggulan kompetitif dari organisasi. Sejalan dengan itu diperlukannya tuntutan kinerja dan peningkatan kinerja dari tiap individu guna mencapai tujuan tersebut.

Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. SDM Kesehatan yang berkualitas dan tersedia dalam jumlah yang mencukupi diperlukan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata kepada masyarakat. SDM Kesehatan memiliki peran dalam berbagai aspek penyelenggaraan kesehatan, mulai dari aspek promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. SDM Kesehatan juga berperan dalam berbagai tingkat pelayanan kesehatan, mulai dari pelayanan kesehatan primer, sekunder, hingga tersier. Kualitas pelayanan yang baik memberikan kepuasan (Baharudin, Maulana, & Aprilian, 2020) serta mengingat pelayanan kesehatan yang maksimal dan profesional tentunya akan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Kualitas pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan kepada pasien sehingga mempengaruhi pasien untuk kembali lagi ke Puskesmas.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Hal ini bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan mendapatkan perawatan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Untuk memastikan terpenuhinya hak tersebut, diperlukan ketersediaan SDM Kesehatan di seluruh wilayah Indonesia. SDM Kesehatan yang tersedia di seluruh wilayah Indonesia dapat memberikan pelayanan kesehatan yang merata kepada masyarakat, termasuk masyarakat di daerah terpencil dan tertinggal.

WHO atau *World Health Organization* (2019) melaporkan bahwa tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pembangunan kesehatan dan salah satu jalan terbaik untuk menyelesaikan krisis ketenagaan Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan yaitu melalui pendidikan dan pelatihan, bersama dengan perbaikan kebijakan manajemen SDM (Kurniati dan Efendi, 2019).

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Utara jumlah SDM kesehatan di Sulawesi Utara khususnya di Kota Tomohon pada tahun 2020 sebanyak 869 orang dan meningkat menjadi 890 orang pada tahun 2021. Dari seluruh SDM kesehatan yang ada, sekitar 40% bekerja di Puskesmas. Jumlah tenaga kesehatan sudah cukup banyak tetapi persebarannya tidak merata. Selain itu, SDM kesehatan yang bekerja di Puskesmas tersebut, komposisi jenis tenaganya pun masih sangat tidak berimbang. Sebagian besar tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas adalah tenaga medis (9,37 orang per Puskesmas), perawat-termasuk perawat gigi (13 orang per puskesmas), bidan (10,6 orang per puskesmas). Sedangkan tenaga kesehatan masyarakat hanya 2,3 orang per puskesmas, sanitarian hanya 1,1 orang per Puskesmas, dan tenaga gizi hanya 0,9 orang per puskesmas. Rifaskes mengungkapkan data bahwa tenaga penyuluh kesehatan di Puskesmas juga baru mencapai 0,46 orang per puskesmas (Renstra, 2015).

Bidan adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kebidanan pada sarana

pelayanan Kebidanan yang semua sudah tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui ketersediaan bidan aparatur sipil negara terhadap mutu pelayanan Puskesmas di Kota Tomohon Tahun 2024.

## METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan *Cross Sectional Study*. Dalam penelitian ini dilaksanakan di puskesmas-puskesmas yang ada di Kota Tomohon yang berjumlah tujuh puskesmas. Populasi adalah bidan Aparatur Sipil Negara di puskesmas se-Kota Tomohon. Sampel yang diambil adalah semua bidan ASN di puskesmas yang berjumlah 57 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Tahapan pengolahan data yaitu *Editing, Coding, Entry data, Cleaning* dan *Tabulating*. Analisis yang digunakan ada tiga, yaitu Analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Tomohon adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Sulawesi Utara. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan. Puskesmas di Kota Tomohon berjumlah 7. Sebaran jumlah bidan ASN adalah : Puskesmas Tinoor berjumlah 9 bidan, Puskesmas Kakaskasen berjumlah 6 bidan, Puskesmas Rurukan 5 bidan, Puskesmas Matani 11 bidan, Puskesmas Taratara 8 bidan, Puskesmas Lansot 11 bidan, Puskesmas Pangolombian 7 bidan.

**Tabel 1. Profil Puskesmas di Kota Tomohon**

Puskesmas	Luas Wilayah	Jumlah Kelurahan	Jumlah (jiwa)	Penduduk	Akreditasi
Tinoor	20.7 km <sup>2</sup>	4	8716		Utama
Kakaskasen	24.9 km <sup>2</sup>	6	20.167		Paripurna
Rurukan	14.14 km <sup>2</sup>	5	11.415		Utama
Matani	25.4 km <sup>2</sup>	9	18.878		Paripurna
Taratara	34.99 km <sup>2</sup>	8	17.479		Paripurna
Lansot	23.21 km <sup>2</sup>	7	17.619		Paripurna
Pangolombian	12.06 km <sup>2</sup>	5	8.284		Paripurna

## Analisis Univariat

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
20 - 30 Tahun	19	33,33
31 - 40 Tahun	33	57,89
>40 Tahun	5	8,7
<b>Pendidikan</b>		
DIII	20	35,08
DIV/S1	30	52,63
S2	7	12,28
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

Tabel 2 menunjukkan hasil bahwa 33 orang (57,89 %) responden sebagian besar berumur 31-40 tahun. Selanjutnya sebagian besar responden memiliki tingkat Pendidikan DIV/S1 sebanyak 30 orang (52,63%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Lama Bekerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
≤ 10 Tahun	22	38,59
> 10 tahun	35	61,40
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil bahwa sebanyak 35 orang (61,40%) telah bekerja >10 tahun.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Sertifikasi Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Sertifikasi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tersertifikasi	12	21,05
Tidak tersertifikasi	45	78,95
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden tidak tersertifikasi sebanyak 45 orang (78,95%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pelatihan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Pelatihan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sudah Pernah	47	82,45
Belum Pernah	10	17,54
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden sebanyak 47 orang (82,45%) sudah pernah ikut pelatihan.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Mutu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Bermutu	52	91,22
Tidak Bermutu	5	8,77
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 6 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden sebanyak 52 orang (91,22%) memberikan pelayanan bermutu.

### Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa responden yang bekerja ≤ 10 tahun 20 orang (90,91%) memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang bekerja ≤ 10 tahun 2 orang (9,09%) memberikan pelayanan tidak bermutu. Responden yang bekerja > 10 tahun 32 orang (91,43%) memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang bekerja > 10 tahun 3 orang (8,57)6% memberikan pelayanan tidak bermutu. Uji statistik diperoleh nilai  $p$  value  $0,002 < \alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan responden dengan lama bekerja > 10 tahun memiliki mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang lama bekerjanya ≤ 10 tahun.

**Tabel 7. Hasil Hubungan Lama Bekerja dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Mutu Pelayanan								
No.	Lama Bekerja	Bermutu		Tidak Bermutu		Jumlah		Nilai P
		f	%	f	%	f	%	
1.	≤ 10 Tahun	20	90,91	2	9,09	22	100,00	0,002
2.	> 10 tahun	32	91,43	3	8,57	35	100,00	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>91,64</b>	<b>5</b>	<b>8,76</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>	

**Tabel 8. Hasil Hubungan Sertifikasi dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Mutu Pelayanan								
No.	Sertifikasi	Bermutu		Tidak Bermutu		Jumlah		Nilai ρ
		f	%	f	%	f	%	
1.	Tersertifikasi	10	83,33	2	16,67	12	100,00	0,474
2.	Tidak tersertifikasi	42	93,33	3	6,67	45	100,00	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>91,24</b>	<b>5</b>	<b>8,76</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>	

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa responden yang tersertifikasi dengan pelayanan bermutu 10 orang (83,33%) dibandingkan dengan pelayanan tidak bermutu sebanyak 2 orang (3,50%). Responden yang tidak tersertifikasi dengan pelayanan bermutu yaitu sebanyak 42 orang (93,33%) dibandingkan tidak bermutu sebanyak 3 orang (6,67%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $\rho$  value  $0,474 > \alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan responden yang tidak tersertifikasi tidak mempengaruhi mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang sudah tersertifikasi.

**Tabel 9. Hasil Hubungan Pelatihan dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Mutu Pelayanan								
No.	Pelatihan	Bermutu		Tidak Bermutu		Jumlah		Nilai p
		f	%	f	%	f	%	
1.	Sudah pernah	45	95,74	2	4,26	47	100,00	0,000
2.	Belum pernah	7	70,00	3	30,00	10	100,00	
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>91,24</b>	<b>5</b>	<b>8,76</b>	<b>57</b>	<b>100,00</b>	

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa responden yang sudah pernah pelatihan 95,7% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang sudah pernah pelatihan 4,3% memberikan pelayanan tidak bermutu. Responden yang belum pernah pelatihan 70% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan responden yang belum pernah pelatihan 30% memberikan pelayanan tidak bermutu. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $\rho$  value  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan responden yang sudah pernah pelatihan mempengaruhi mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang belum pernah pelatihan.

### Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh variabel yang memenuhi syarat untuk ikut uji multivariat adalah lama bekerja dan pelatihan. Sedangkan variabel sertifikasi tidak diikuti

dalam uji multivariat ini karena nilai  $\rho = 0,474$ . Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 10. Analisis Regresi Logistik Hubungan Ketersediaan Bidan Aparatur Sipil Negara Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kota Tomohon**

Mutu Pelayanan	Wald		Sig	Exp (B)
Lama Bekerja	1,932	6,934	0,008	6,902
Pelatihan	2,569	20,867	0,000	13,058
Constant	-10,673	29,372	0,000	0,000

Tabel 10 menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji logistik regresi terhadap dua variabel, maka variabel yang berhubungan dengan mutu pelayanan puskesmas di Kota Tomohon adalah lama bekerja dan pelatihan ( $\rho < 0,05$ ). Variabel yang paling berhubungan terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kota Tomohon adalah pelatihan dengan nilai wald 20,867.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Lama Bekerja dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa responden yang bekerja  $\leq 10$  tahun 90,91% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang bekerja  $\leq 10$  tahun 9,09% memberikan pelayanan tidak bermutu. Responden yang bekerja  $> 10$  tahun 91,43% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang bekerja  $> 10$  tahun 8,57% memberikan pelayanan tidak bermutu. Hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan lama bekerja dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di Kota Tomohon dengan nilai  $\rho$  value  $0,002 < \alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan responden dengan lama bekerja  $> 10$  tahun memiliki mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang lama bekerjanya  $\leq 10$  Tahun.

Bidan bekerja dapat diidentikkan dengan banyaknya pengalaman yang dimilikinya. Hal ini dikarenakan semakin lama bidan bekerja maka kinerjanya akan semakin baik. (Eva dan An Nisa, 2020). Lamanya bidan bekerja dapat diidentikkan dengan banyaknya pengalaman yang dimilikinya. (Depkes, 2010). Hasil penelitian tersebut dapat dibandingkan dengan bidan di Kabupaten Tapanuli Tengah yang menunjukkan bahwa bidan dengan masa kerja lebih dari 10 tahun berpeluang mempunyai kinerja yang baik 10,7 kali dibandingkan dengan bidan yang bekerja kurang dari 10 tahun (Ernawati, 2019).

Bidan desa adalah bidan yang ditempatkan, diwajibkan tinggal serta bertugas melayani masyarakat di wilayah kerjanya, yang meliputi satu atau dua desa yang dalam melaksanakan tugas pelayanan medik baik di dalam maupun di luar jam kerjanya bertanggung jawab langsung kepada kepala Puskesmas dan bekerja sama dengan perangkat desa (Nurzahrah, 2021). Dari hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa semakin lama bidan bekerja maka kinerjanya akan semakin baik. Jadi, dengan semakin meningkatnya masa kerja bidan maka semakin meningkat pula mutu pelayanan kesehatan.

### Hubungan Sertifikasi dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa responden yang tersertifikasi dengan pelayanan bermutu 10 orang (83,33%) dibandingkan dengan pelayanan tidak bermutu sebanyak 2 orang (3,50). Responden yang tidak tersertifikasi dengan pelayanan bermutu yaitu sebanyak 42 orang (93,33%) dibandingkan tidak bermutu sebanyak 3 orang (6,67%). Hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh tersertifikasi dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tomohon dengan nilai  $\rho$  value  $0,474 > \alpha$

=0,05, maka dapat disimpulkan responden yang tidak tersertifikasi tidak mempengaruhi mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang sudah tersertifikasi.

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan standar profesinya. Salah satu persyaratan bagi tenaga kesehatan untuk dapat menjalankan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan disiplin ilmunya adalah bahwa tenaga kesehatan tersebut harus mempunyai Surat Tanda Registrasi (STR). Surat Tanda Registrasi adalah persyaratan normatif yang berkaitan dengan kualifikasi dari tenaga kesehatan yang bersangkutan (Sri Retno W, 2019).

Pasca diterbitkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/Menkes/1911/2023 tentang Penyelenggaraan Registrasi dan Perizinan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan, memperkuat mekanisme penerbitan Surat Tanda Registrasi (STR) seumur hidup untuk Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan.

Bidan desa adalah bidan yang ditempatkan dan diwajibkan tinggal serta bertugas melayani masyarakat di wilayah kerjanya yang meliputi satu atau dua desa. Bidan desa melaksanakan tugas pelayanan medik baik di dalam maupun di luar jam kerjanya, serta bertanggungjawab langsung kepada kepala puskesmas dan bekerja sama dengan perangkat desa (Sofyan, 2019).

Hal ini menunjukkan bahwa STR merupakan persyaratan normatif bagi tenaga kesehatan untuk menjalankan pekerjaannya. Sikap profesionalisme tidak ditunjukkan dengan status pegawai tersertifikasi atau tidak akan tetapi pada kemampuan dan rasa tanggungjawab yang dimiliki bidan itu sendiri. Baik berstatus pegawai negeri maupun bukan pegawai negeri tidak berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat.

Bidan merupakan suatu profesi yang profesional, di mana seorang bidan bisa menjalankan pekerjaannya jika telah menyelesaikan program pendidikan kebidanan yang diakui negara tempatnya berada dan memenuhi kualifikasi yang diperlukan untuk dapat terdaftar dan atau izin resmi untuk melakukan praktik kebidanan. Dengan mengikuti pendidikan kebidanan maka seorang bidan terus dilatih dan dituntut untuk mampu menguasai kompetensi yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya. Oleh karena itu, ilmu yang diperoleh akan diaplikasikan secara terus menerus, terutama ketika terjun langsung di masyarakat. Hal inilah yang menjadikan bidan semakin ahli dalam bidangnya (Aliah, Yuli, Kusuma, 2017).

Dari hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa bidan menjalankan profesinya dengan maksimal untuk melayani masyarakat dengan ilmu yang mereka miliki. Sehingga faktor status pegawai tersertifikasi dan tidak tersertifikasi tidak berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

### **Hubungan Pelatihan dengan Mutu Pelayanan Bidan ASN Puskesmas di Kota Tomohon**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden yang sudah pernah pelatihan 95,7% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan dengan responden yang sudah pernah pelatihan 4,3% memberikan pelayanan tidak bermutu. Responden yang belum pernah pelatihan 70% memberikan pelayanan bermutu dibandingkan responden yang belum pernah pelatihan 30% memberikan pelayanan tidak bermutu. Hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelatihan dengan mutu pelayanan ASN puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tomohon dengan nilai  $p$  value  $0,000 < \alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan responden yang sudah pernah pelatihan mempengaruhi mutu pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang belum pernah pelatihan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan yaitu pendidikan, pekerjaan, umur, lingkungan dan sosial budaya. Seseorang yang berpendidikan lebih tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan seseorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah, Orang yang menekuni suatu bidang pekerjaan akan memiliki pengetahuan mengenai

segala sesuatu yang dikerjakannya.(Wawan, 2020). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kinerja bidan di Puskesmas wilayah Pulau Dullah Selatan Kabupaten Maluku Tenggara (Palutturi, 2007).

Pengetahuan bidan akan berdampak pada perilakunya di mana dengan baiknya pengetahuan bidan tentang *antenatal care* tentu akan baik pula mutu pelayanan *antenatal care* dan standar pelayanan *antenatal* juga akan terpenuhi. Serta dengan baiknya mutu pelayanan maka masyarakat akan puas terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan. Jadi dengan semakin baiknya pengetahuan bidan maka semakin baik pula mutu pelayanan *antenatal care*. (Purba, 2019). Bidan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan berperan sebagai pemberi Pelayanan Kebidanan, pengelola Pelayanan Kebidanan, penyuluh dan konselor bagi klien, pendidik, pembimbing, dan fasilitator klinik, penggerak peran serta masyarakat dan pemberdayaan perempuan, serta peneliti. Pelayanan Kebidanan yang diberikan oleh Bidan didasarkan pada pengetahuan dan kompetensi di bidang ilmu Kebidanan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan Klien (UU Kebidanan, 2019). Setiap pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan indikator yang diinginkan dalam ruang lingkup kerja masing-masing. Bidan yang telah mengikuti diklat memahasi porsi kerja dan kewajiban yang harus dilakukan dengan aturan-aturan yang menjadi batas dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Mangkunegara (2022) menyatakan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*). Organisasi memerlukan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang sesuai dengan kebutuhan dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Melalui peningkatan kemampuan kerja maka kinerja karyawan dapat meningkat.

### **Keterbatasan Penelitian**

Dalam proses penelitian ini ditemui beberapa keterbatasan yang mungkin saja bisa mempengaruhi hasil penelitian. Waktu pengumpulan data dan menyusun pembahasan hanya sekitar satu bulan. Pengambilan data memerlukan waktu yang cukup lama dan penelitian ini memiliki keterbatasan waktu oleh karena responden tidak memiliki banyak waktu luang oleh karena sementara melaksanakan pekerjaan pokok. Keterbatasan tenaga dan kemampuan dari peneliti untuk menggali lebih dalam juga merupakan kendala dalam penelitian ini. Masih ada variabel lain yang berhubungan dengan mutu pelayanan bidan ASN yang belum diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan responden adalah bidan ASN yang ada di tujuh puskesmas di Kota Tomohon. Responden adalah bidan yang bekerja di puskesmas di mana ada sebagian responden yang kenal dengan peneliti, sehingga bisa terjadi bias informasi, di mana saat pengisian kuesioner responden memberikan jawaban yang baik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis ketersediaan bidan ASN terhadap mutu pelayanan puskesmas di Kota Tomohon, maka diperoleh kesimpulan yaitu terdapat hubungan lama bekerja dengan nilai  $\rho$  value  $0,002 < \alpha=0,05$  dan pelatihan dengan nilai  $\rho$  value  $0,000 < \alpha=0,05$  dengan mutu pelayanan bidan ASN puskesmas di Kota Tomohon; tidak terdapat hubungan sertifikasi dengan nilai  $\rho$  value  $0,474 > \alpha=0,05$  dengan mutu pelayanan bidan ASN puskesmas di Kota Tomohon. Variabel yang paling berhubungan adalah pelatihan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang penulis sarankan yaitu bagi tenaga kesehatan khususnya bidan untuk mampu menjalankan tugas dan kinerjanya dengan maksimal dan selalu menambah pengetahuan melalui pendidikan formal maupun pelatihan atau *workshop* untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan di puskesmas. Bagi Pemerintah Kota Tomohon khususnya Dinas Kesehatan Daerah Kota Tomohon untuk dapat memfasilitasi

dan memberikan akses atas pendidikan dan pelatihan bagi bidan puskesmas dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aliah Dwi Kurnia Haji Abu, Yuli Kusumawati, Kusuma Estu Werdani. 2017. Hubungan Karakteristik Bidan Dengan Mutu Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan Standar Operasional. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo. *Prosiidng Diskusi Ilmiah*, December, 107–114.
- Baharudin Baharudin, Agus Maulana, Yaswar Aprilian. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Rajawali Graha Motor Tembilahan. DOI: 10.53489/jis.v2i1.18
- Eva Inayatul Faiza, An Nisa Fithri. 2020. Profil Kompetensi Bidan Puskesmas Dalam Pencegahan Stunting Di Denpasar Bali. *STIKes Kendedes Malang*. <https://jurnal.stikeskendedes.ac.id/index.php/KMJ/issue/view/26>
- Depkes RI. (2010). *Acuan nasional Kesehatan Maternal dan Neonatal* (hal. Jakarta : Depkes RI).
- Kurniati, Anna dan Efendi Ferry. 2018. *Kajian SDM Kesehatan di Indonesia*. Salemba Medika. Jakarta
- Nurzahrah. (2021). Analisis Penggunaan Alat Sirkumsisi Terhadap Anak Perempuan Di Desa Ujong Reuba Kecamatan Meurah Mulia Kabupaten Aceh Utara Tahun 2019. <https://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/5581/>
- Sukri Palutturi, Nurhayani, Nurhamsa Mandak. 2007. *Determinan Kinerja Bidan Di Puskesmas Tahun 2006*. Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Bidan
- Sofyan M. 2006. *50 Tahun IBI (Bidan Menyongsong Masa Depan)*. Jakarta : Pengurus Pusat IBI
- Sri Retno Widyorini. (2019). Korelasi Registrasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/hdm/article/viewFile/1028/900>
- Suryani, Sugianingrat, Laksemini. 2020. *Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. books.google.com.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.