

**ANALISIS KOMPETENSI LULUSAN DIPLOMA III KEBIDANAN UNIVERSITAS
ALMUSLIM TERHADAP KEPUASAN
STAKEHOLDER DI KABUPATEN BIREUEN
TAHUN 2020**

***ANALYSIS COMPETENCY OF D III MIDWIFE ALMUSLIM GRADUATES ON
STAKEHOLDER SATISFACTION IN BIREUEN DISTRICT IN 2020***

Herrywati Tambunan^{1*}, Razia Begum Suroyo², Mey Elisa Safitri³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

*Koresponding Penulis: herriwati.hw@gmail.com. raziasuroyo@helvetis.ac.id. mevelisa@helvetia.ac.id.

ABSTRAK

Program Studi D III Kebidanan merupakan suatu unit pelaksana teknis di bidang kesehatan yang mencetak lulusan tenaga bidan, bertujuan untuk menyiapkan lulusan yang berkualitas yaitu tenaga bidan yang kompeten, profesional yang mampu menerapkan dan melaksanakan tugas dan wewenangnya di masyarakat, ini merupakan profil atau *output* sebuah institusi pendidikan Diploma III Kebidanan. Salah satu pencapaian profil tersebut melalui kepuasan *stakeholder* dan dapat dijadikan tolok ukur untuk menentukan mutu institusi pendidikan. Tujuan penelitian untuk menganalisis kompetensi lulusan bidan Diploma III Kebidanan Almuslim terhadap kepuasan *stakeholder* di Kabupaten Bireuen.

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed methods* yaitu memadukan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif, populasi berjumlah 31 orang *stakeholder* dengan menggunakan total sampling. Pengumpulan data dengan menggunakan koesioner dan juga wawancara langsung. Penelitian kuantitatif dianalisa menggunakan analisa bivariat dengan uji *person chi-square* dan *multivariat menggunakan analisis regresi logistik berganda*.

Hasil penelitian kuantitatif analisis bivariat menunjukkan ada hubungan pengetahuan dengan nilai p-value 0,041, keterampilan dengan nilai p-value 0,014 sikap dengan nilai p-value 0,003 dengan kepuasan *stakeholder*, dan untuk analisa multivariat yang paling berpengaruh dengan kepuasan *stakeholder* adalah sikap dengan nilai p-value 0,025. Hasil penelitian kualitatif lulusan bidan D III Kebidanan Almuslim sudah baik, namun ada sebahagian yang kurang disiplin, kurang rasa percaya diri dan alumni perlu pengembangan diri.

Kesimpulan bahwa yang paling berpengaruh adala sikap, disarankan agar *stakeholder* melakukan penilaian berkelanjutan untuk mengevaluasi lulusan supaya menjadi masukan bagi institusi sehingga lebih meningkatkan kualiatas pembelajaran guna pencapai profil lulusan.

Kata Kunci: kompetensi, pengetahuan, keterampilan, sikap dan kepuasan *stakeholder*

Abstract

The D III Midwifery Study Program is a technical implementing unit in the health sector that produces graduates of midwives, aiming to prepare quality graduates, namely

competent, professional midwives who are able to implement and carry out their duties and authorities in the community, this is the profile or output of an institution. Diploma III Midwifery education. One of the achievements of this profile is through stakeholder satisfaction and can be used as a benchmark to determine the quality of educational institutions. The purpose of the study was to analyze the competence of Almuslim Diploma III Midwifery graduates on stakeholder satisfaction in Bireuen Regency

This type of research uses mixed methods, namely combining a qualitative approach and a quantitative approach, a population of 31 stakeholders using total sampling. Collecting data using questionnaires and also direct interviews. Quantitative research was analyzed using bivariate analysis with person chi-square test and multivariate using multiple logistic regression analysis

The results of the quantitative study of bivariate analysis showed that there was a relationship between knowledge and p-value 0.041, skills with p-value 0.014, attitude with p-value 0.003 with stakeholder satisfaction, and for multivariate analysis the most influential with stakeholder satisfaction was attitude with p-value. values 0.025. The results of the qualitative research are the graduates of D III Midwifery Almuslim midwives are good, but there are some who lack discipline, lack of self-confidence and alumni need self-development

The conclusion that the most influential is attitude, it is recommended that stakeholders carry out ongoing assessments to evaluate graduates so that they become input for institutions so as to further improve the quality of learning in order to achieve graduate profiles.

Keywords: competence, knowledge, skills, attitudes and stakeholder satisfaction

PENDAHULUAN

Program studi kebidanan merupakan suatu unit pelaksana teknis di bidang kesehatan yang mencetak lulusan tenaga bidan yang kompetensi dapat membantu memecahkan masalah kesehatan di masyarakat sesuai tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu sesuai wewenangnya. Seorang bidan harus memiliki kompetensi bidan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam melaksanakan praktik kebidanan secara aman dan bertanggung jawab dalam berbagai tatanan pelayanan kesehatan [2].

Pendidikan Diploma III Kebidanan bertujuan menyiapkan tenaga bidan profesional yang mampu menerapkan dan melaksanakan tugas dan wewenang bidan di masyarakat serta berperan serta aktif dalam berbagai kegiatan di masyarakat sesuai dengan perannya, yaitu sebagai bidan pelaksana, pengelola, pendidik, dan peneliti dibidang kesehatan [3].

Tenaga kesehatan yang terampil menjadi salah satu syarat agar masalah kesehatan ibu dan anak dapat ditangani secara optimal. Namun saat ini masih dijumpai adanya kendala mengenai lulusan pendidikan kebidanan. Kualitas lulusan pendidikan kebidanan saat ini masih belum seperti yang diharapkan, diketahui sebagian besar tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan tidak mampu dalam menolong persalinan, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan kebidanan

masih kurang, Semakin menjamurnya sekolah tinggi kebidanan di Indonesia menjadi salah satu penyebab menurunnya kualitas bidan di Indonesia, apalagi pengawasannya juga kurang sehingga kita tidak bisa menjamin lulusannya bisa sesuai seperti yang diharapkan [4]

Saat ini jumlah institusi pendidikan Diploma III Kebidanan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta sudah demikian banyaknya, hasilnya ribuan lulusan D III kebidanan bermunculan setiap tahunnya dan telah bertugas diberbagai tempat seperti di rumah sakit, puskesmas, klinik dan menjadi bidan di desa, namun kompetensi lulusan D III kebidanan tersebut belum bisa dikatakan baik [5]

Kompetensi yang tinggi dapat tercapai bila penyelenggara pendidikan profesi bidan memenuhi standar penyelenggaraan pendidikan. Kompetensi bidan di fasilitas pelayanan kesehatan masih belum sesuai standar. Beberapa faktor dalam penyelenggaraan pendidikan kebidanan turut membentuk kompetensi bidan yang dihasilkan. Proses rekrutmen calon peserta didik, kualitas dosen, dan proses penyelenggaraan pendidikan kebidanan secara keseluruhan merupakan komponen yang harus menjadi fokus untuk menghasilkan bidan yang sesuai dengan standar kompetensi [6].

Permasalahan yang dihadapi oleh institusi jasa pendidikan adalah bagaimana strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa pendidikan tersebut, Pelanggan akan puas apabila keinginan, harapan, dan kebutuhannya terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh sekolah supaya sekolah tetap ada sesuai dengan konsep pemasaran yang bertujuan untuk mencapai profil melalui kepuasan pelanggan, pengguna lulusan adalah pihak eksternal yang merupakan konsumen bagi *output* sebuah institusi pendidikan. Pihak-pihak eksternal ini bisa berupa institusi pemerintah, swasta maupun perorangan, kualitas output adalah alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya [7]

Pada dasarnya tujuan institusi pendidikan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Sistem penjaminan mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan produk/jasa tersebut dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan (*stakeholders*), Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan [8]. Para pengguna jasa yang membutuhkan lulusan kebidanan saat ini lebih selektif dalam merekrut tenaga karena menginginkan peningkatan mutu pelayanan di institusinya [9].

Permasalahan saat ini kualitas lulusan pendidikan kebidanan saat ini masih belum seperti yang diharapkan Menurun karena dalam pembelajaran tidak memenuhi target-target kompetensi, diketahui sebagian besar tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan tidak mampu dalam menolong persalinan, Penyebabnya diduga karena banyaknya lulusan bidan yang kurang memenuhi standar dan hal ini mempengaruhi kinerja bidan di instansi-instansi kesehatan.

Hasil survey awal yang diperoleh dari hasil wawancara 3 orang kepala Praktik Mandiri Bidan yang mempekerjakan alumni lulusan bidan D III Almuslim mereka mengatakan bahwa lulusan bidan yang baru lulus belum mampu memberikan pelayanan secara mandiri, mereka harus didampingi setiap memberikan pelayan kebidanan kepada pasien, alumni tersebut masih ragu dan tidak yakin dengan tindakan yang dia diberikan. Bidan praktik mandiri tersebut masih kurang puas dengan kompetensi yang dimiliki alumni tersebut mereka berharap lulusan tersebut seharusnya sudah lebih percaya diri dalam memberikan asuhan.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis analisis kompetensi lulusan D III Kebidanan Almuslim terhadap kepuasan *stakeholder* di Kabupaten Bireuen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed methods* yaitu memadukan pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Penelitian *mixed methods* adalah suatu metode penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif [28].

Penelitian ini dilakukan di Diploma III Kebidanan Universitas Almuslim. yang beralamat di Jalan Medan–Banda Aceh Matangglumpangdua yaitu Rumah Sakit, Puskesmas dan Praktik Mandiri Bidan yang ada di Kabupaten Bireuen tempat alumni bidan D III Kebidanan Almuslim

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti. untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna lulusan bidan D III Almuslim yaitu sebanyak 4 Rumah sakit, 20 Puskesmas dan 6 Bidan Praktik Mandiri dan 1 klinik

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian atau seluruh objek yang diambil dari populasi. Sampel penelitian ini adalah pengguna lulusan bidan Almuslim diantaranya kepala bagian atau CI Rumah Sakit, Puskesmas dan Praktik Mandiri Bidan yang ada diwilayah Kabupaten Bireuen

yang berjumlah 31 responden dengan keterangan 4 responden dari Rumah Sakit, 20 responden dari Puskesmas, 6 responden dari Bidan Praktik Mandiri dan 1 responden dari Klinik.

Untuk mempermudah penentuan sampel, maka peneliti menggunakan teknik *total sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang/kesempatan semua populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berdasarkan kriteria informan yang dikatakan oleh Spradley diatas, peneliti menentukan informan yang memenuhi kriteria tersebut. Informan yang peneliti tentukan yaitu pengguna lulusan bidan Almuslim diantaranya kepala bagian Rumah Sakit, Puskesmas dan Praktik Mandiri Bidan dan klinik yang ada di wilayah Kabupaten Bireuen

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur yang diperoleh dari hasil penelitian terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Stakeholder Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Di Kabupaten Bireuen tahun 2021

| No | Umur (Tahun) | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|---------------|-----------|----------------|
| 1 | > 45 | 14 | 45 |
| 2 | ≤ 45 | 17 | 55 |
| Total | | 31 | 100 |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
| 1 | Laki-laki | 7 | 23 |
| 2 | Perempuan | 24 | 77 |
| Total | | 31 | 100 |

4.2 Analisa Bivariat

4.2.1 Hubungan Pengetahuan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Untuk mengetahui hubungan pengetahuan lulusan D III Kebidanan Almuslim dengan kepuasan Stakeholder Diploma III Kebidanan Almuslim di Kabupaten Bireuen tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.10 Tabulasi Silang Antara Pengetahuan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder Tahun 2021

| Pengetahuan | Kepuasan Stakeholder | | | | Total | | Sig p |
|-------------|----------------------|---|------|---|-------|---|-------|
| | Kurang | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|-------|
| Cukup | 6 | 19,4 | 3 | 9,7 | 9 | 29 | 0,041 |
| Baik | 6 | 19,4 | 16 | 51,6 | 22 | 71 | |
| Total | 12 | 38.7 | 19 | 61.3 | 31 | 100 | |

Dari hasil analisa data *chi-square* antara hubungan pengetahuan dengan kepuasan *stakeholder* diketahui bahwa nilai probabilitasnya $(0,041) < sig_{\alpha}=0,05$.

4.2.2 Hubungan Keterampilan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Tabel 4.11 Tabulasi Silang Antara Keterampilan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder Tahun 2021

| Keterampilan | Kepuasan Stakeholder | | | | Total | Sig p |
|--------------|----------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| | Kurang Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Kurang | 6 | 19.4 | 2 | 6,5 | 8 | 25,8 |
| Terampil | 6 | 19,4 | 17 | 54,4 | 23 | 74,2 |
| Total | 12 | 38.7 | 19 | 61.3 | 31 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Dari hasil analisa data *chi-square* antara hubungan keterampilan dengan kepuasan *stakeholder* diketahui bahwa nilai probabilitasnya $(0,014) < sig_{\alpha}=0,05$.

4.2.3 Hubungan Sikap Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Tabel 4.12 Tabulasi Silang Antara Sikap Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder Tahun 2021

| Sikap | Kepuasan Stakeholder | | | | Total | Sig p |
|--------------|----------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| | Kurang Puas | | Puas | | | |
| | f | % | f | % | | |
| Negatif | 9 | 29 | 4 | 12,9 | 13 | 41,9 |
| Positif | 3 | 9,7 | 15 | 48,4 | 18 | 58,1 |
| Total | 12 | 38.7 | 19 | 61.3 | 31 | 100 |

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden Dari hasil analisa data *chi-square* antara hubungan sikap dengan kepuasan *stakeholder* diketahui bahwa nilai probabilitasnya $(0,003) < sig_{\alpha}=0,05$.

4.3 Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan untuk analisis lanjutan dari analisis bivariat yang di maksudkan untuk mengidentifikasi variable independen yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen dengan melakukan uji Regresi Logistik ganda. Analisis multivariat

menyeleksi variabel yang p value < 0,05 pada uji bivariat (chi-square), dimasukkan secara bersamaan

Tabel 4.13 Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Dalam Uji Regresi Logistik Berdasarkan Analisis Bivariat Tahun 2021

| No | Variabel | P value | Seleksi |
|----|--------------|---------|----------|
| 1 | Pengetahuan | 0,041 | Kandidat |
| 2 | Keterampilan | 0,014 | Kandidat |
| 3 | Sikap | 0,003 | Kandidat |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel menjadi kandidat model dalam uji *regresi logistik* dimana p value < 0,25. Hasil analisis uji *regresi logistik* berganda dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda

| No | Variabel | B | P value |
|----|--------------|---------|---------|
| 1 | Pengetahuan | -21.866 | 1.000 |
| 2 | Keterampilan | 22.682 | 1.000 |
| 3 | Sikap | 2.329 | 0.025 |

Berdasarkan tabel di atas merupakan tabel utama dari analisis data dengan menggunakan regresi logistik berganda. Dari tiga variabel kompetensi yaitu variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap yang paling berpengaruh dengan variabel kepuasan stakeholder adalah variabel sikap dengan nilai p-value sebesar 0.025 atau kurang dari 0,05 ($0.025 < 0.05$). Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sikap terhadap kepuasan *stakeholder* dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 2.329.

5.1 Pembahasan Penelitian Kuantitatif

5.1.1 Hubungan Pengetahuan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan pengetahuan dengan kepuasan *stakeholder* dengan nilai probabilitasnya ($0,041 < \text{sig}_{\alpha}=0,05$). dengan mayoritas memiliki kepuasan stakeholder yaitu puas sebanyak 16 responden (51,6%), kurang puas 6 responden (19,4%). Yang memiliki pengetahuan cukup sebanyak 9 responden (29%) dengan mayoritas memiliki kepuasan *stakeholder* yaitu puas sebanyak 3 responden (9,7%), dan memiliki kepuasan stakeholder kurang puas sebanyak 6 responden (19,4%)

Pengetahuan adalah fakta, kebenaran atau informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran disebut posteriori, atau melalui introspeksi disebut priori. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang, Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*) [31].

Menurut asumsi peneliti seorang bidan yang bekerja di klinik, rumah sakit maupun di instansi kesehatan lainnya yang artinya telah menjadi karyawan pada instansi tersebut harus memiliki pengetahuan. Pentingnya pengetahuan yang luas sangatlah penting bagi seorang bidan, dengan pengetahuan bidan akan mampu melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, sehingga pengguna jasa akan memberikan penghargaan terhadap pelayanannya. Pengetahuan merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang untuk berperilaku positif dan menghasilkan output yang baik. Semakin baik pengetahuan bidan tentang pelayanan antenatal care maka akan lebih semangat dan baik kualitas kerjanya dalam melaksanakan tugas.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan alumni Bidan Almuslim mayoritas baik, menurut asumsi peneliti pengetahuan baik tersebut karena alumni sudah memiliki bekal selama pendidikan sehingga pada saat lulus dan mereka bekerja, alumni tersebut dapat mengaplikasikan ilmunya di lapangan, dalam hal ini juga karena proses pembelajaran yang ada di pendidikan (Universitas) sudah baik. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dengan memiliki pengetahuan yang luas, keterampilan yang tinggi, akhlak yang mulia, dan siap memasuki dunia kerja [33].

5.1.2 Hubungan Keterampilan Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara keterampilan dengan kepuasan *stakeholder* dengan nilai probabilitasnya $(0,014) < sig_{\alpha}=0,05$.

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. *Skill* adalah sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman. Untuk itu, tuntutan terhadap keterampilan harus dimiliki oleh tenaga kerja. Mereka tidak hanya dituntut untuk mengetahui dengan baik bidang-bidang yang ditekuninya, tetapi juga harus memiliki keterampilan yang dapat mempertahankan keberlangsungan pekerjaan dengan kondisi yang lebih baik [34].

Menurut asumsi peneliti lulusan bidan Almuslim memiliki keterampilan dengan mayoritas terampil dikarenakan lulusan bidan Almuslim mendapat keterampilan selama pendidikan karena pembelajaran dengan mayoritas praktik, baik dilaboratorium maupaun dilahan praktik (Rumah Sakit, Puskesmas dan Praktik Bidan Mandiri). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lieskusumastuti yang meneliti tentang pemasangan AKDR menunjukkan bahwa ada hubungan keaktifan praktikum, dengan keterampilan dengan nilai P Value = 0,020 [35]

Bidan sebagai tenaga layanan kesehatan yang paling sering berhadapan dengan masyarakat, banyak bidan tersebar di rumah sakit, puskesmas, polindes, atau klinik. Bagi bidan bahwa pengetahuan saja tidaklah cukup harus memiliki kecerdasan dan keterampilan, sehingga dapat memberikan pelayanan baik secara mandiri dan juga bila bekerja pada instansi lain, dapat memberikan kontribusi pada instansi pelayan dia bekerja. Memberikan asuhan kebidanan seorang bidan idealnya memiliki kompetensi yang baik, agar terjalinnya hubungan yang baik antara bidan dan pasien, bidan dan keluarga pasien serta bidan dan teman sejawat dan juga atasannya.

5.1.3 Hubungan Sikap Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat dilihat bahwa hasil analisa data *chi-square* menunjukkan ada hubungan antara sikap dengan kepuasan *stakeholder* diketahui bahwa nilai probabilitasnya $(0,003) < sig_{\alpha}=0,05$.

Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas alumni bidan Almuslim memiliki sikap positif. Menurut asumsi peneliti sikap yang dimiliki alumni bidan Almuslim karena alumni memiliki kinerja yang baik, bertanggung jawab hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan beberapa responden. Sikap adalah segala perbuatan dan tindakan yang berdasarkan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki. Sikap mempunyai tiga komponen utama, yaitu kesadaran, perasaan, dan perilaku [36].

Bidan yang baik dituntut mempunyai perilaku atau sikap yang baik, bidan merupakan pelayanan kesehatan yang sering berhadapan dengan masyarakat. Seorang bidan harus memiliki tanggungjawab, serta mematuhi norma-norma dalam memberikan pelayanan. Salah satu modal yang harus dimiliki bidan selain pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan selama bekerja adalah attitude atau sikap dan perilaku selama kita bekerja sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien, teman sejawat dan juga atasan. Pegawai yang bekerja dengan giat dan

memiliki sikap positif pada umumnya akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan begitu pula sebaliknya [37]

5.1.4 Pengaruh Kompetensi Lulusan Diploma III Kebidanan Almuslim Terhadap Kepuasan Stakeholder

Hasil penelitian menunjukkan dari tiga variabel kompetensi yaitu variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ada pengaruhnya dengan kepuasan stakeholder adalah variabel sikap dengan sebesar Nilai p-value $0.025 < 0.05$.

Menurut asumsi peneliti sikap merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan *stakeholder* karena banyak sikap yang yang seharusnya ditingkatkan seperti, rasa percaya diri, disiplin, pengembangan diri. Dalam dunia bekerja pada dasarnya, kesuksesan dapat diraih dengan mengasah 3 hal berikut ini: *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *attitude* (sikap).

Setiap karyawan atau tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni, tetapi juga harus memiliki *attitude* atau sikap yang baik, bayangkan bila *attitude* karyawan dan karyawan buruk, tetapi juga dari *attitude* yang dimilikinya. Perusahaan akan lebih mempertahankan karyawan yang memiliki *attitude* bagus, dibandingkan mereka yang berkinerja baik namun memiliki sikap buruk.

Kompetensi bidan adalah kemampuan dan karakteristik yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang harus dimiliki seorang bidan dalam melaksanakan praktek kebidanan pada berbagai tatanan pelayanan kesehatan. kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan sehingga program pelatihan merupakan cara yang baik menjamin tingkat kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan sikap, konsep diri dan ciri diri lebih tersembunyi dan cukup sulit untuk dinilai dan dikembangkan karena pada titik central kepribadian seseorang.

5.2 Pembahasan Kualitatif

5.2.1 Performance (Kinerja)

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung dari partisipan, dari ketiga partisipan mengatakan bahwa kinerja alumni bidan D III Kebidanan Almuslim baik, memiliki tanggung jawab dan dalam hal disiplin kerja cukup disiplin, dan menurut partisipan Z kadang-kadang disiplin sedikit kurang.

Sebagaimana dikemukakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya [38]

Kinerja dalam penelitian ini meliputi, kemampuan pelayanan, tanggung jawab, disiplin, kerja sama. Ketika kinerja karyawan baik atau kualitas pekerjaan alumni meningkat maka respon dari pengguna pun akan semakin baik yang artinya kinerja alumni memiliki hubungan dengan kepuasan stakeholder. Diartikan bahwa semakin baik kinerja seorang lulusan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *stakeholder*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan hasil penelitian Renny Triwijayanti menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja lulusan, dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat nilai *p value* 0,025 [17].

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dalam kinerja alumni bidan Almuslim hasil wawancara dengan partisipan N dimana sikap disiplin kurang, lama dunia pekerjaan sikap disiplin sangat dibutuhkan oleh pekerja, kariawan yang disiplin akan akan memdapat respon yang baik dari atasannya. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Suwondo, (2015) tentang hubungan lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap prestasi kerja [39]

5.2.2 Kepastian (*Assurance*)

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung dari tiga partisipan dengan pertanyaan bahwa alumni bidan almuslim lebih cekatan dalam paktik daripada teori. Partisipan yang lain mengatakan kompetensinya sudah baik, sikap sudah baik, Salah satu partisipan mengatakan bahwa kompetensinya sudah juga baik, hanya saja keterampilan sedikit kurang dalam menangani kegawatdaruratan. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 369/Menkes/SK/111/2007 tentang standar profesi bidan. Bahwa kompetensi bidan bukan hanya kompetensi area fisiologi saja tetapi bidan harus mampu menangani situasi kegawat daruratan tertentu untuk mengoptimalkan kesehatan wanita dan bayinya yang baru lahir.

Menurut asumsi peneliti kemampuan dalam penanganan kegawatdaruratan berkurang karena dalam wewenang bidan lebih kepada hal yang fisiologis, sehingga mereka lebih banyak memahami kasus fisiologis, dan mereka jarang mendapat dan menagani kasus kegawatdaruratan.

Menurut Tjiptono Kepastian (*Assurance*) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa. Pendidikan diploma merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk

bekerja di bidang tertentu, dimana proses pendidikannya adalah memberikan bekal pengetahuan, sikap dan keterampilan agar siap memasuki dunia kerja. Untuk itu perlu memberikan jaminan dan kepastian atas jasa pelayanannya agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Pengetahuan, keterampilan, sikap, dan kemampuan yang dimiliki alumni bidan D III Almuslim memberikan keyakinan pada pengguna jasa, dimana alumni bidan Almuslim memiliki kompetensi yang baik, dalam memberikan pelayanan atau kompetensi alumni bidan D III Almuslim yang telah menjadi karyawan di intansi mereka bekerja berpengaruh terhadap kinerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulidani Fikry tentang analisis kompetensi terhadap kinerja karyawan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Dengan semakin tinggi kompetensi karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan [40]

5.2.3 Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan Suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya atau kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan. Jadi, kemampuan yang diberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan memuaskan pelanggan. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa alumni Almuslim dapat diandalkan yang artinya kemampuan mereka bisa diandalkan dalam memberikan pelayanan.

Kehandalan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan, Pengetahuan, sikap dan keterampilan petugas merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan *stakeholder*. Sesuai halnya penelitian Harimurti bahwa kehandalan karyawan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan mempengaruhi juga secara positif terhadap kepercayaan konsumen [41]

5.2.4 Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Spesification*)

Kesesuaian dengan spesifikasi dimana Kompetensi yang dimiliki sesuai standart-standart yang telah ditetapkan. Dan hasil penelitian yang diperoleh dari partisipan dimana bahwa kompetensi lulusan Bidan D III Kebidanan Almuslim sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* (dilapangan kerja), baik itu dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Hanya saja penempatannya di Puskesmas tidak sesuai sebahagian mereka ditempatkan di bagian rekam medik karena belum memiliki Surat Tanda Resgistrasi

Pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan atau kelompok karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara langsung sehingga secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka dan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya suatu manajemen kinerja yang baik dari instansi terhadap karyawannya untuk menjamin kinerja, Salah satunya melalui kesesuaian kompetensi karyawan dengan pekerjaannya agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga tujuan organisasi lebih mudah dicapai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rina, R tentang model peningkatan kinerja melalui pengembangan analisis jabatan dan kesesuaian dalam penempatan kerja menunjukkan bahwa penerapan analisis jabatan belum maksimal dan penempatan kerja belum sesuai dengan kompetensi pegawai sehingga mempengaruhi kinerja pegawai [42]. ini menunjukkan bahwa apabila penempatan kerja tidak sesuai kompetensi akan berpengaruh dengan kinerja karyawan, sama halnya dengan alumni bidan D III Almusli.

5.2.5 Empati

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan tiga partisipan dimana *alumni bidan D III Almuslim memiliki empati dalam memberikan pelayanan yang artinya memiliki empati dalam memberikan pelayanan, hanya saja menurut partisipan E sebahagian kecil ada alumni yang rasa empatinya sedikit kurang atau sedikit acuh.*

Empati merupakan kepedulian perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan, empati memiliki peran mendasar dalam kehidupan sosial manusia. Hal ini dianggap sebagai komponen penting untuk kesuksesan dalam keterampilan interpersonal. Menurut Nursalam (2011) menyatakan empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. *Hal ini sesuai dengan penelitian Adhytyo yang menyatakan bahwa responden dengan yang menyatakan variabel empati baik akan merasa puas terhadap layanan puskesmas. Sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel empati kurang baik akan merasa tidak puas terhadap layanan puskesmas yang diberikan [43]*

5.2.6 Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

Kualitas yang dipersepsikan merupakan citra dan reputasi institusi serta tanggungjawab institusi. Serta kesan yang diterima *stakeholder* terhadap institusi tersebut terhadap prestasi dan keunggulan institusi tersebut. Dan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan tiga partisipan bahwa kesan terhadap institusi almuslim tentang

prestasi lulusan D III Almuslim sudah baik, dan sudah banyak mencetak bidan, dan perlu peningkatan kualitas, dan mempertahankan segala sesuatu yang sudah baik.

Stakeholder adalah seseorang yang memiliki pengaruh di dalam proses atau dipengaruhi oleh Perguruan Tinggi, Kanji dan Tambi (1999) menyatakan bahwa kualitas Perguruan Tinggi berkaitan dengan standar pengajaran dan pembelajaran [44]. Kepuasan *stakeholder* merupakan pengukuran dari Kualitas di Perguruan Tinggi atau merupakan output dari Kualitas di Perguruan Tinggi .

KESIMPULAN

1. Hasil analisis data menggunakan *Chi Square*, terdapat hubungan pengetahuan dengan kepuasan *stakeholder*, dengan nilai probabilitasnya 0,041.
2. Hasil analisis data menggunakan *Chi Square*, terdapat hubungan keterampilan dengan kepuasan *stakeholder*, dengan nilai probabilitasnya 0,014.
3. Hasil analisis data menggunakan *Chi Square*, terdapat hubungan sikap dengan kepuasan *stakeholder*, dengan nilai probabilitasnya 0,003.
4. Hasil analisa multivariat dengan melakukan uji *regresi logistik* berganda dari ke tiga variabel kompetensi yang paling berpengaruh adalah sikap dengan nilai $p\text{-value } 0,025 < 0,05$
5. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa kinerja bidan D III Kebidanan Almuslim sudah baik, hanya saja ada sebahagian kurang disiplin, untuk kepastian, sikap bidan sudah baik, tetapi ada kadang kurang percaya diri dan keterampilan pelayanan kegawatdaruratan kurang.

SARAN

1. Kepada Responden

Diharapkan memberikan penilaian kerkelanjutan terhadap kompetensi dan kinerja bidan di instansinya dan memberikan masukan kepada institusi pendidikan untuk peningkatan kompetensi bidan sehingga menghasilkan bidan yang benar-benar kompeten dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

2. Kepada Tempat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan supaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas mahasiswa bidan Diploma III Kebidanan Almuslim, sehingga lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang sangat baik dapat diterima dengan mudah di berbagai instansi pekerjaan bukan hanya di Kabupaten tetapi dapat diterima di berbagai daerah di Indonesia.

3. Kepada Institut Kesehatan Helvetia

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya, yang berhubungan dengan kompetensi dan kepuasan *stakeholder*.

4. Kepada Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang lain tentang kompetensi, kepuasan *stakeholder* dan juga desain yang lebih tepat, variabel yang lebih dalam serta sampel yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. R. Indonesia, "Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional," Jakarta Pemerintah Republik Indones., 2003.
- [2] H. Panggabean, *Perlindungan Hukum Praktik Klinik Kebidanan*. Deepublish, 2018.
- [3] Panggabean Hetti, *Perlindungan hukum prktik klinik kebidanan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016.
- [4] L. Susiloningtyas, "Hubungan antara kompetensi task skill dan adaptation skill dengan kinerja bidan lulusan Akademi Kebidanan Pamenang Kediri menurut persepsi pengguna jasa." UNS (Sebelas Maret University), 2010.
- [5] I. F. Elmeida, "Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Diploma Iii Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang," *J. Kesehat. Metro Sai Wawai*, vol. 5, no. 2, pp. 56–62, 2019.
- [6] S. Werni, R. Rosita, N. Prihartini, and M. Despitarsari, "Identifikasi Kompetensi Bidan: Data Riset Pendidikan Tenaga Kesehatan Tahun 2017," *J. Penelit. Dan Pengemb. Pelayanan Kesehat.*, pp. 142–151, 2019.
- [7] I. Setyaningsih and M. Abrori, "Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 12, no. 1, pp. 73–82, 2013.
- [8] L. S. Musmini, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan (Stakeholders) Terhadap Kualitas Pendidikan Jurusan Akuntansi Program Diploma III," *J. IKA*, vol. 11, no. 1, 2013.
- [9] U. Latifah, U. Umriaty, and I. S. Dina, "Hubungan Antara Kompetensi Task Skill Dengan Kinerja Bidan Lulusan Politeknik Harapan Bersama Menurut Persepsi Pengguna Jasa Di PKM Dan BPM Kota dan Kabupaten Tegal," *Siklus J. Res. Midwifery Politek. Tegal*, vol. 5, no. 1, 2016.
- [10] K. RI, *Undang-Undang Kebidanan (UU RI No. 4 tahun 2019)*. Jakarta: Sinar Grafari, 2019.
- [11] Kementerian Kesehatan RI, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020.
- [12] K. Ri, "Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017," Jakarta Menteri. Kesehat. RI, pp. 170–173, 2018.
- [13] P. P. I. B. Indonesia, "Standar Kompetensi Bidan Indonesia," Jakarta IBI, 2014.
- [14] T. Alawiyah, "Pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan Brand Image terhadap kepuasan Stakeholder Madrasah Aliyah Negeri di Kota Pati." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2019.
- [15] I. Y. Simamora and M. Mukhtaruddin, "Alumni Dan Stakeholder (Studi Terhadap Kepuasan Dan Harapan Stakeholder Terhadap Alumni)," *J. Penelit. Medan Agama*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [16] E. Wulandari and F. B. Rahayuningsih, "Gambaran Kepuasan Stakeholder terhadap Kinerja Alumni Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta."

- Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020.
- [17] R. Triwijayanti and A. Rahmania, "Analisis Kepuasan Stakeholder Terhadap Kinerja Perawat Lulusan Prodi D III Keperawatan," *Masker Med.*, vol. 7, no. 2, pp. 352–356, 2019.
- [18] E. Suhartini and M. Awaluddin, "Analisis Kesesuaian Kompetensi Alumni Uin Alauddin Terhadap Kepuasan Stakeholder (Study Kasus Lulusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar angkatan 2006-2010)," *J. Minds Manaj. Ide dan Inspirasi*, vol. 3, no. 1, pp. 27–57, 2016.
- [19] Tjiptono. F, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- [20] T. S. Yona Septiana, *Pengantar Praktik Ilmu Kebidanan, Pertama*. Bogor: Lindan Bestari, 2020.
- [21] N. Jannah, "Standar Kompetensi & Uji Kompetesnsi Bidan," 2019.
- [22] C. E. Harmiyatur, "Pengaruh Kompetensi Bidan Desa Terhadap Kematian Neonatal di Kota Langsa Tahun 2015," 2016.
- [23] s Notoatmodjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Edisi 2. Jakarta: Rineke Cipta, 2003.
- [24] S. Notoatmodjo, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [25] J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta Timur: Prenada Medika, 2004.
- [26] M. Prof. Dr. Lexy, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- [27] S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [28] M. Sugiyono, "Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)," Bandung Alf., 2013.
- [29] B. Prof.Dr. Rachmad, *Penetian Hukum Non Doktrinal penggunaan metode & tehnik penelitian Sosial Di Bidang Hukum*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016.
- [30] I. Muhammad, *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah*, Citapustak. Medan, 2011.
- [31] W. . Mubarak, *Promosi Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- [32] Y. Suhartini, "Pengaruh pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan terhadap kinerja karyawan (Studi pada industri kerajinan kulit di manding, Bantul, Yogyakarta)," *Akmenika J. Akunt. Dan Manaj.*, vol. 12, no. 2, 2015.
- [33] A. Latif, A. M. Yusuf, and Z. M. Efendi, "Hubungan Perencanaan Karier dan Efikasi Diri dengan Kesipan Kerja Mahasiswa," *Konselor*, vol. 6, no. 1, pp. 29–38, 2017.
- [34] I. Hanafi, "Re-orientasi Keterampilan Kerja Lulusan Pendidikan Kejuruan," *J. Pendidik. Vokasi*, vol. 2, no. 1, 2012.
- [35] A. D. Lieskusumastuti, "Hubungan Keaktifan Praktikum, Pengetahuan dan Motivasi Dengan Keterampilan Pemasangan AKDR Pada Mahasiswa DIII Kebidanan." UNS (Sebelas Maret University), 2014.
- [36] D. Sinaga, S.O, *Manajemen Kerja Dalam Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [37] S. Sunarta, "Pentingnya Kepuasan Kerja," *Efisiensi Kaji. Ilmu Adm.*, vol. 16, no. 2, pp. 63–75, 2019.
- [38] A. Fauzi, *Manajemen Kinerja*. Airlangga University Press, 2020.
- [39] E. M. Sutanto and D. I. Suwondo, "Hubungan Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kinerja Karyawan," *J. Manaj. Dan kewirausahaan*, vol. 17, no. 2, pp. 135–144, 2015.
- [40] F. Maulidani, "Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan pada KSP Nasari Cabang Bandung," *J. Digit. Libr. UNIKOM*, pp. 1–12, 2013.
- [41] K. Harimurti and Y. Sugiarto, "Analisis Pengaruh Ketanggapan Karyawan, Empati Karyawan Dan Keandalan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Guest House Griya Bougenville

- Semarang).” Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2013.
- [42] R. R. C. A. Rempas, D. I. E. Sundah, S. R. I. Mandang, and M. W. Meiske, “Model Peningkatan Kinerja Melalui Pengembangan Analisis Jabatan dan Kesesuaian Kompetensi dalam Penempatan Kerja,” in *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)*, 2017, vol. 3, no. 1, pp. E84–E95.
- [43] D. R. Adhytyo, “Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi,” *Gaster*, vol. 10, no. 2, pp. 22–32, 2013.
- [44] S. P. Astuti and D. E. Utami, “Pengembangan Kualitas Perguruan Tinggi Islam Berdasarkan Keinginan dan Kebutuhan Stakeholder,” *JAS-PT (Jurnal Anal. Sist. Pendidik. Tinggi Indones.)*, vol. 2, no. 2, pp. 71–82, 2018.