

## **MENINGKATKAN LOYALITAS BIDAN MELALUI PEMASARAN INTERNAL DI FASILITAS KESEHATAN DASAR**

Desi Fanni Rahmawaty<sup>1</sup>, Nyoman Anita Damayanti<sup>2</sup>, Ernawaty<sup>3</sup>  
Universitas Airlangga<sup>1,2,3</sup>  
Desi.fanni.rahmawaty-2018@fkm.unair.ac.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan karakteristik bidan dan upaya pemasaran internal (pemberdayaan, *reward system* dan peningkatan kemampuan) dengan loyalitas bidan. Penelitian ini merupakan studi analitik dengan populasi bidan yang terlibat dalam pelayanan PONED di Puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa status kepegawaian mempunyai korelasi positif dengan loyalitas ( $\text{sig}=0,019$ ). Upaya pemberdayaan dan *reward system* tidak mempunyai hubungan dengan loyalitas bidan sedangkan upaya peningkatan kompetensi mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas ( $\text{sig} = 0,037$ ). Simpulan, kepastian status kepegawaian dan semakin baik upaya peningkatan kompetensi yang dilakukan oleh Puskesmas akan menentukan loyalitas bidan dalam pelayanan PONED.

Kata kunci : Bidan, Loyalitas, Pemasaran Internal, PONED

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the relationship between the characteristics of midwives and internal marketing efforts (empowerment, reward system, and capacity building) with midwife loyalty. This research is an analytical study with a population of midwives involved in PONED services at Puskesmas. The results showed that employment status has a positive correlation with loyalty ( $\text{sig} = 0.019$ ). Empowerment efforts and reward systems have no relationship with midwife loyalty, while efforts to increase competence have a positive relationship with commitment ( $\text{sig} = 0.037$ ). In conclusion, the certainty of employment status and the better the efforts to increase competence carried out by the Puskesmas will determine midwives' loyalty in PONED services.*

*Keywords: Midwives, Loyalty, Internal Marketing, PONED*

### **PENDAHULUAN**

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) merupakan salah satu indikator pembangunan kesehatan dalam RPJMN 2015-2019 dan SDGs. Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2018, disebutkan bahwa pada tahun 2015 baik AKI maupun AKB masih menunjukkan angka yang cukup tinggi yaitu AKI 305/ 100.000 KH dan AKB 22,23/ 1000 KH. Hal ini berarti bahwa Indonesia tidak berhasil mencapai target MDGs yaitu sebesar 102/100.000 KH pada tahun 2015 (Kemenkes RI, 2019).

Salah satu upaya penurunan AKI dan AKB adalah perlunya perhatian yang serius dalam mengatasi masalah komplikasi pada saat kehamilan yang dapat diprediksi. Diperkirakan 15% kehamilan dan persalinan akan mengalami komplikasi. Upaya penanganan komplikasi pada ibu hamil dan bayi baru lahir salah satunya adalah melalui penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) di tingkat Puskesmas (Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONED, 2013). PONED diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan obstetri dan neonatal emergensi/komplikasi tingkat dasar dalam 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

Berdasarkan data PWS KIA (Indikator Kesehatan Ibu), diketahui bahwa kunjungan *Antenatal Care* di Puskesmas Laren pada tahun 2018 sudah mencapai >90% (613 orang) dari total ibu hamil yang ada di wilayah kerjanya. Dari seluruh ibu hamil yang melakukan ANC, diketahui bahwa 42,6% terdeteksi mengalami risiko tinggi, dan hanya sekitar < 3% yang dirujuk oleh bidan untuk bersalin di Puskesmas PONED. Rendahnya angka rujukan ini diantaranya kemungkinan disebabkan karena kurangnya kepercayaan bidan terhadap pelayanan PONED di Puskesmas Laren. Kurangnya kepercayaan ini merupakan salah satu bentuk rendahnya loyalitas bidan pada produk dan layanan organisasi. Hal yang sama mungkin juga terjadi di Puskesmas mampu PONED lainnya di Indonesia.

Peran karyawan sangat penting bagi keberhasilan organisasi jasa, karena selain berperan dalam penyajian jasa, mereka juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Karyawan adalah jasa itu sendiri, karyawan adalah organisasi di mata konsumen, dan karyawan adalah para pemasar. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki strategi yang mendukung pekerjaan karyawan dalam melakukan fungsi pemasaran, salah satunya adalah dengan pemasaran internal. Kang & Park (2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa secara statistik terdapat hubungan antara pemasaran internal dengan loyalitas. Dengan demikian, pemasaran internal juga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas bidan dalam pelayanan PONED. Upaya pemasaran internal yang dimaksud antara lain meliputi upaya pemberdayaan, *reward system* dan peningkatan kompetensi bidan dengan harapan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan eksternal.

Penelitian Seitovirta et al., (2017) menyarankan bahwa penting untuk mendengarkan pendapat perawat untuk menciptakan sistem penghargaan yang mengintegrasikan penghargaan finansial dan non finansial yang adil dari sudut pandang perawat. (Seitovirta et al., 2018) mempertegas bahwa penghargaan nonfinansial merupakan elemen manajemen keperawatan yang sangat bermanfaat. Penelitian Fadilah (2017) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Jiwa Atma Husada Mahakam Kota Samarinda. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear sederhana. Dalam kategori ini memiliki hubungan yang tinggi antara kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Atma Husada Mahakam Kota Samarinda.

Sama halnya dengan Bastian et al., (2016) bahwa reward dapat menurunkan efisiensi yang signifikan secara statistik untuk rumah sakit yang menerima insentif keuangan untuk bekerja. Pemberian reward berdampak pada komitmen organisasi perawat di rumah sakit (Satoh et al., 2017).

Pemasaran internal seringkali identik dengan organisasi yang berorientasi *profit* tetapi pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk menggali hal tersebut pada organisasi *nonprofit* yaitu Puskesmas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi analitik dengan subyek populasi bidan yang terlibat dalam pelayanan PONE D di Puskesmas Laren Kabupaten Lamongan. Sebesar 63 sampel didapatkan dengan menggunakan teknik *cluster random sampling*. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Februari sampai Maret tahun 2019. Responden diwawancarai dengan alat bantu kuesioner yang sudah diuji validitas dan realibilitasnya.

Kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data terdiri dari 3 bagian, yaitu : Bagian A : Menggambarkan tentang karakteristik bidan, terdiri dari 4 item pertanyaan tentang usia, lama bekerja, besar gaji yang diterima, dan status kepegawaian yang masing-masing akan menjadi variabel bebas.

Bagian B : Berisi pertanyaan tentang persepsi bidan terhadap pelaksanaan Internal marketing pelayanan PONE D di Puskesmas yang terdiri dari 5 item pertanyaan tentang upaya pemberdayaan, 4 item tentang reward system dan 4 item tentang upaya peningkatan kompetensi bidan. Persepsi bidan terhadap masing-masing upaya internal marketing ini akan dikelompokkan menjadi 3 yaitu kurang, cukup dan baik. Pada penelitian ini, persepsi bidan terhadap pelaksanaan internal marketing pelayanan PONE D ini juga menjadi variabel bebas.

Bagian C : Terdiri dari 4 pernyataan tentang loyalitas karyawan yaitu kesediaan untuk menaati semua peraturan tentang pelayanan PONE D, pernyataan ikut bertanggung jawab, kesediaan untuk bekerja shift 24 jam dalam tim dan merekomendasikan pelayanan PONE D pada masyarakat/pasien-pasiennya. Setiap pernyataan disajikan dalam skala linkert, jawaban diberikan skor , diakumulasikan kemudian dikelompokkan menjadi Loyalitas sangat rendah, rendah, dan tinggi. Loyalitas bidan dalam penelitian ini menjadi variabel tergantung.

Analisis data dilakukan dengan membandingkan antara usia, lama bekerja, besar gaji yang diterima, dan status kepegawaian serta persepsi bidan terhadap upaya pemberdayaan, reward system dan upaya peningkatan kompetensi terhadap Loyalitas menggunakan uji korelasi *Spearman*.

## HASIL PENELITIAN

Tabel. 1  
Karakteristik Bidan dalam  
Pelayanan PONE D

Karakteristik Bidan	n	%
Usia		
20 – 29 tahun	9	14,3
30 – 39 tahun	23	36,5
40 – 49 tahun	27	42,9
≥ 50 tahun	4	6,3
Lama Bekerja		
≤ 1 tahun	1	1,6
1 – 5 tahun	8	12,7
6 – 10 tahun	12	19
11 – 15 tahun	15	23,8
≥ 15 Tahun	27	42,9
Besar Gaji		
< Rp. 1.000.000	12	19
antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	2	3,2
antara Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000	16	25,4

antara Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000	28	44,4
> Rp. 4.000.000	5	7,9
Status Kepegawaian		
Tenaga magang	4	6,3
Tenaga honorer	8	12,7
Pegawai Tidak tetap	2	3,2
Pegawai Negeri Sipil	49	77,8

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik bidan yang terlibat dalam penelitian ini adalah berusia antara 40 - 49 tahun sebesar 42,9%, sebagian besar (42,9%) telah bekerja selama lebih dari 15 tahun dan 77,8% berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Tabel. 2  
Persepsi Bidan Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pemasaran Internal Program PONE

Pemasaran Internal	Persepsi Bidan					
	Kurang		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Pemberdayaan	3	4,8	28	44,4	32	50,8
<i>Reward system</i>	22	34,9	23	36,5	18	28,6
Peningkatan Kemampuan Bidan	17	27	41	65,1	5	7,9

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa 95,2% bidan merasa bahwa upaya pemberdayaan sudah dilakukan cukup baik, sedangkan *reward system* dan upaya peningkatan kompetensi masih dirasakan kurang yaitu sebesar 34,9% dan 27%. Kurangnya pelaksanaan *reward system* dan peningkatan kompetensi bidan ini bisa menimbulkan masalah dikemudian hari.

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan tekad dan kesanggupan individu untuk menaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab.

Tabel. 3  
Tingkat Loyalitas Bidan dalam Pelayanan PONE

Variabel	Tingkat Loyalitas					
	Sangat Rendah		Rendah		Tinggi	
	N	%	N	%	n	%
Loyalitas	0	0	24	38,1	39	61,9

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat Loyalitas bidan dalam pelayanan PONE di Kabupaten Lamongan ternyata masih kurang, yaitu sebesar 38,1% bidan masih memiliki loyalitas rendah.

Terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan, diantaranya adalah faktor individu dan faktor organisasi. Pemberdayaan, partisipasi, lingkungan kerja, kerja kelompok, pelatihan, pengembangan, pengakuan, dan penghargaan juga mempunyai hubungan dengan loyalitas.

Tabel. 4  
Hubungan Antara Karakteristik SDM/ Bidan dengan Loyalitas Bidan  
dalam Pelayanan PONED

Karakteristik SDM/Bidan	Loyalitas				Total		<i>Spearman's rho</i>	
	Rendah		Tinggi		n	%	<i>sig</i>	<i>Correlati on coeff</i>
	n	%	n	%	n	%		
<b>Usia</b>								
20 – 29 tahun	6	66,7	3	33,3	9	100	0,153	0,182
30 – 39 tahun	8	34,8	15	65,2	23	100		
40 – 49 tahun	9	33,3	18	66,7	27	100		
≥ 50 tahun	1	25	3	75	4	100		
<b>Lama Bekerja</b>								
≤ 1 tahun	1	100	0	0	1	100	0,074	0,227
1 – 5 tahun	6	75	2	25	8	100		
6 – 10 tahun	5	41,7	7	58,3	12	100		
11 – 15 tahun	3	20	12	80	15	100		
≥ 15 tahun	9	33,3	18	66,7	27	100		
<b>Besar Gaji</b>								
< Rp. 1.000.000	8	66,7	4	33,3	12	100	0,087	0,217
antara Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	0	0	2	0	2	100		
antara Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000	5	31,3	11	68,7	16	100		
antara Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000	11	39,3	17	60,7	28	100		
> Rp. 4.000.000	0	0	5	100	5	100		
<b>Status Kepegawaian</b>								
Tenaga magang	3	75	1	25	4	100	0,019	0,296
Tenaga honorer	5	62,5	3	37,5	8	100		
Pegawai Tidak tetap	1	50	1	50	2	100		
Pegawai Negeri Sipil	15	30,6	34	69,4	49	100		

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa status kepegawaian berhubungan dengan loyalitas bidan dalam pelayanan PONED, dengan nilai  $\text{sig} = 0,019$ , yang masih lebih kecil daripada batas kritis  $\alpha = 0,05$  sedangkan tingginya korelasi ditunjukkan oleh angka 0,296 yang berarti bahwa antara kedua variabel memiliki korelasi positif meskipun keeratannya lemah. Usia, lama bekerja dan besar gaji yang diterima ternyata tidak memiliki hubungan dengan loyalitas, hal ini ditunjukkan dengan hasil masing-masing nilai  $\text{sig} > 0,05$ .

Tabel. 5  
Hubungan Antara Pelaksanaan Kebijakan Pemasaran Internal (Menurut Persepsi Bidan) dengan Loyalitas Bidan dalam Pelayanan PONED

Pemasaran Internal	Loyalitas				Total		<i>Spearman's Rho</i>	
	Rendah		Tinggi				<i>Sig</i>	<i>Correlation Coeff</i>
	n	%	N	%	n	%		
<i>Peningkatan Kompetensi Bidan</i>								
Baik	1	20	4	80	5	100	0,037	0,263
Cukup	13	31,7	28	68,3	41	100		
Kurang	10	58,8	7	41,2	17	100		
<i>Pemberdayaan</i>								
Baik	10	31,3	22	68,8	32	100	0,208	0,161
Cukup	12	42,9	16	57,1	28	100		
Kurang	2	66,7	1	33,3	3	100		
<i>Reward System</i>								
Baik	5	27,8	13	72,2	18	100	0,146	0,185
Cukup	8	34,8	15	65,2	23	100		
Kurang	11	50	11	50	22	100		

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa semakin baik pelaksanaan upaya pemasaran internal (pemberdayaan, *reward system* dan peningkatan kompetensi) menurut persepsi bidan, ternyata diiringi dengan meningkatnya loyalitas. Dari uji statistik didapatkan adanya korelasi positif antara upaya peningkatan kompetensi terhadap loyalitas, nilai sig = 0,037, tetapi keeratan hubungan ini kurang kuat yaitu koefisien korelasi = 0,263 sedangkan upaya pemberdayaan dan *reward system* ternyata tidak berhubungan dengan loyalitas.

## PEMBAHASAN

Loyalitas bidan dalam pelayanan PONED di Puskesmas Laren ternyata masih perlu mendapat perhatian. Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa sebesar 38,1% bidan memiliki loyalitas rendah dalam pelayanan PONED. Hal ini mungkin menjadi penyebab kurangnya jumlah rujukan persalinan sehingga berakibat pada rendahnya kunjungan persalinan ibu hamil dengan risiko tinggi di Puskesmas. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu dipelajari tentang faktor apa saja yang berhubungan dengan loyalitas sehingga dapat menjadi masukan dalam menetapkan upaya perbaikannya.

### Hubungan Karakteristik Bidan dengan Loyalitas

Karakteristik SDM yang diteliti dalam studi ini meliputi : usia, masa kerja, besar gaji dan status kepegawaian. Dari hasil uji analisis *Spearman* yang dilakukan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara status kepegawaian dengan loyalitas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nugraha et al., (2017) yang menyimpulkan bahwa status pekerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja yang dibuktikan dengan komitmen karyawan untuk menunjukkan kinerja karyawan yang lebih baik apabila terjadi kenaikan status pekerja dari karyawan tidak tetap menjadi karyawan tetap.

Status pekerja merupakan hal yang masih dianggap hal yang kurang penting bagi organisasi. Status pekerja secara tidak langsung bisa mempengaruhi motivasi karena karyawan butuh kejelasan apakah karyawan tersebut merupakan karyawan tetap atau karyawan tidak tetap. Sebagian besar karyawan menginginkan menjadi karyawan tetap

dengan alasan yang paling sering muncul adalah demi keamanan finansial, kepastian karier, dan status.

Usia, masa kerja dan besar gaji yang diterima dalam penelitian ini ternyata tidak terbukti berhubungan dengan loyalitas bidan. Meskipun tidak ditemukan hubungan antara masa kerja dan loyalitas, tetapi menurut literature review yang ditulis oleh Phuong & Vinh (2020) disebutkan bahwa loyalitas seorang karyawan akan memperpanjang masa kerjanya di perusahaan. Kontribusi karyawan yang diartikan dengan masa kerja yang panjang akan menghindarkan kerugian bagi perusahaan akibat kepergian karyawannya.

### **Hubungan Upaya Pemasaran Internal dengan Loyalitas Bidan**

#### **Hubungan Upaya Pemberdayaan dengan Loyalitas**

Pemberdayaan atau pelibatan pekerja dapat memperkuat identitas sosial pekerja dengan organisasi. Pekerja merasa bahwa mereka menjadi bagian dari organisasi apabila mereka berpartisipasi dalam keputusan yang mengarahkan masa depan organisasi. Pemberdayaan juga membangun loyalitas karena memberikan wewenang berarti menunjukkan kepercayaan organisasi pada pekerjanya.

Upaya pemberdayaan yang dimaksud dalam penelitian ini, seperti yang tertuang dalam kuesioner, adalah upaya melibatkan bidan dalam perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan penyelesaian permasalahan dalam pelayanan PONEDED. Upaya ini ternyata sudah cukup baik dilaksanakan oleh Puskesmas, seperti yang ditampilkan oleh tabel 3, yaitu sebesar 95,2% bidan yang menyatakan hal tersebut. Dari hasil *crosstab* pada tabel 6, dapat dilihat bahwa semakin baik upaya pemberdayaan yang dilakukan oleh Puskesmas maka loyalitas juga semakin meningkat, meskipun hasil uji statistik tidak menunjukkan adanya hubungan antara keduanya. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rofidah (2019) juga didapatkan bahwa pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen/loyalitas karyawan paramedis RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Pemberdayaan karyawan akan menaikkan tingkat kepercayaan dalam organisasi, Karyawan yang diberdayakan akan merasa bahwa “kita bersama-sama berada di dalamnya” dan sikap mereka menjadi penuh tanggung jawab.

Perlu usaha untuk mempertahankan dan mengembangkan pemberdayaan sebagai salah satu upaya pemasaran internal program PONEDED di Puskesmas. Hal-hal yang bisa dilakukan adalah dengan mendorong mereka untuk lebih terlibat secara aktif dalam pembuatan keputusan yang berhubungan dengan pelayanan PONEDED, mulai dari perencanaan program dan anggaran, penetapan jadwal jaga, monitoring kegiatan hingga penyelesaian permasalahan. Dengan berperan dalam pengambilan keputusan, mereka akan merasa bahwa pendapat dan ide mereka berharga dan berguna bagi Puskesmas, terlebih jika pada akhirnya ide mereka disetujui dan dilaksanakan oleh Puskesmas. Hal tersebut tentunya akan membangun *sense of belonging* bidan terhadap Puskesmas.

Keterlibatan mereka juga akan meningkatkan kemampuan, rasa memiliki, dan rasa tanggung jawab sehingga kinerjanya akan meningkat, lebih taat pada aturan, lebih bertanggung jawab dan dengan sukarela akan merekomendasikan layanan yang ada di Puskesmas pada masyarakat, dengan kata lain menjadi lebih loyal pada organisasi.

#### **Hubungan Reward System dengan Loyalitas**

*Reward* merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi individu bekerja pada suatu organisasi. Pemberian reward yang adekuat menunjukkan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawannya dan peduli pada kesejahteraan mereka sehingga akan berpengaruh pada loyalitas dan komitmen terhadap organisasi (Jason et al., 2018).

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa *reward system* dalam pelayanan PONE D di Puskesmas masih dirasakan kurang oleh 34,9% bidan. Tidak terdapat hubungan antara *reward system* dengan loyalitas bidan.

Temuan tersebut berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Amin et al., (2019) yang menyatakan bahwa pemberian tunjangan kesejahteraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja. Demikian juga hasil literature review yang dilakukan oleh Kanang & Syahrul (2019) tentang dampak pemberian reward perawat terhadap pelayanan di Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pemberian reward lebih berdampak pada kepuasan kerja dan komitmen/loyalitas organisasi. Hasil penelitian yang berbeda ini mungkin disebabkan karena perbedaan jumlah insentif yang diberikan, tata cara, persyaratan, kesesuaian dengan beban kerja bagi karyawan dan faktor lain yang mempengaruhinya.

Pemberian reward perawat di rumah sakit memiliki dampak pada stress kerja, ketidakhadiran karena sakit, turnover, motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Namun reward tidak berdampak pada performa kerja, mood, fungsi saraf autonomic dan interaksi personal. Dari keseluruhan hasil itu dapat disimpulkan bahwa dampak pemberian reward pada perawat lebih besar pada kepuasan kerja yaitu sebanyak 30% dan komitmen organisasi sebanyak 30 % (Kanang & Syahrul, 2019).

### **Hubungan Upaya Peningkatan Kompetensi Bidan dengan Loyalitas**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Junaid & Iqbal (2020) terhadap staff sebuah Rumah Sakit di India, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara peningkatan kompetensi (*training and development*) terhadap komitmen dan loyalitas terhadap organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil uji analisis *Spearman* yang dilakukan pada penelitian ini, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara upaya peningkatan kompetensi dengan loyalitas. Hal ini bisa menjadi acuan bagi Puskesmas untuk memperbaiki pelaksanaan peningkatan kompetensi bidan sehingga profesionalisme petugas bisa tercapai.

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih sangat kurang. Kondisi tenaga bidan yang terlatih dan bersertifikat PONE D di Kabupaten Lamongan yang hanya kurang lebih 3 orang di masing-masing Puskesmas sehingga wajar bila 92,1% bidan merasa bahwa upaya peningkatan kompetensi bidan di Puskesmas masih kurang. Upaya peningkatan yang dimaksud adalah pelatihan, seminar, studi kasus tentang kegawat daruratan maternal neonatal ataupun audit kasus maternal dan neonatal yang akan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan.

Langkah awal yang perlu dilakukan Puskesmas adalah melakukan analisis kebutuhan pelatihan untuk menentukan jenis pelatihan apa yang dibutuhkan, siapa yang membutuhkan dan perencanaan anggaran. Untuk menekan pengeluaran anggaran yang cukup besar, pelatihan bisa dilakukan dengan mengadakan *on the job training* dengan melibatkan bidan yang sudah terlatih dan bersertifikat, *knowledge sharing session* dimana mereka bisa saling bertukar pengalaman, masalah dan solusi, serta pengetahuan yang dimilikinya. Tentu ini akan memperkaya pengetahuan dan skill, membuat mereka lebih percaya diri dalam memberikan layanan dan loyalitasnya terhadap Puskesmas semakin meningkat. Selain itu sesi ini tentunya juga akan membangun *team work* yang solid. *Team work* yang solid akan meningkatkan produktifitas Puskesmas.

## SIMPULAN

Terdapat hubungan antara status kepegawaian loyalitas bidang dalam pelayanan PONED di Puskesmas, terdapat hubungan positif antara upaya peningkatan kompetensi dengan loyalitas bidan dalam pelayanan PONED. Semakin baik dukungan kerja dalam pengembangan pengetahuan melalui pendidikan dan pelatihan akan menentukan loyalitas bidan.

## SARAN

Bidan yang memiliki loyalitas rendah dalam pelayanan PONED masih cukup tinggi, terutama bidan dengan status kepegawaian tidak tetap sehingga manajemen perlu untuk menindaklanjuti hal ini.

Pelaksanaan pemasaran internal melalui upaya pemberdayaan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga perlu dipertahankan dan dikembangkan melalui perencanaan dan pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh karyawan.

Perlu adanya strategi yang lebih teliti dalam upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan *reward system* agar dapat memuaskan pelanggan melalui kepuasan dan loyalitas karyawan. Kegiatan *on the job training* bisa menjadi alternatif pemecahan masalah kurangnya anggaran pelatihan dan tenaga terampil yang menjadi ujung tombak pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Afriyanto, A., & Winda, P. N. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Perawat RSUD Hasanudin Damrah Kabupaten Bengkulu selatan. *Jurnal Ilmiah Avicenna*, 14(1), 44–49
- Bastian, N. D., Kang, H., Griffin, P. M., & Fulton, L. V. (2016). Measuring the Effect of Pay-for-Performance Financial Incentives on Hospital Efficiency in the Military Health System. *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 6(1), 33–41. <https://doi.org/10.1080/19488300.2015.1132488>
- Fadilah, I. (2017). Analisis Komparatif Anggaran dan Realisasi Kegiatan pada Rumah Sakit Jiwa Atma Husada Mahakam di Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 5(1), 67–78. [http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/Jurnal Ibnu Fadillah \(02-28-17-10-35-20\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/02/Jurnal Ibnu Fadillah (02-28-17-10-35-20).pdf)
- Jason, A. C., Jeffery, A. L., & Michael, J. W. (2018). Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. In *Practice Development in Health Care*, 6(6). Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.1002/pdh.22>
- Junaid, K. A., & Iqbal, J. (2020). Training and Employee Commitment: The Social Exchange Perspective. *Journal of Management Sciences*, 7(1), 88–100. <https://doi.org/10.20547/jms.2014.2007106>
- Kanang, S. W. Y., & Syahrul, S. (2019). Dampak Pemberian Reward Perawat terhadap Pelayanan di Rumah Sakit: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(1), 90. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.498>
- Kang, C., & Park, M. (2020). The Effects of Nurses' Perceived Internal Marketing on Job Performance and Loyalty. *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 21(7), 146–155. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.7.146>
- Kemendes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia 2018 Kemendes RI. (2019)*
- Nugraha, B., Hakam, M., & Susilo, H. (2017). Pengaruh Status Pekerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Auto 2000 Sukun Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 44(1), 96–103.

- <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1732>  
Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONED, (2013)
- Phuong, T. T. K., & Vinh, T. T. (2020). Job Satisfaction, Employee Loyalty and Job Performance in the Hospitality Industry: A Moderated Model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698–713. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.106.698.713>
- Rofidah, S. (2019). The Influence of Empowerment, Belief, and Reward Toward Employee's Commitment at Mother and Child Hospital of Eria Bunda Pekanbaru. *Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 10(4), 74–85. <https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/190>
- Satoh, M., Watanabe, I., & Asakura, K. (2017). Occupational Commitment and Job Satisfaction Mediate Effort–Reward Imbalance and the Intention to Continue Nursing. *Japan Journal of Nursing Science*, 14(1), 49–60. <https://doi.org/10.1111/jjns.12135>
- Seitovirta, J., Lehtimäki, A. V., Vehviläinen, J. K., Mitronen, L., & Kvist, T. (2018). Registered Nurses' Perceptions of Rewarding and its Significance. *Journal of Nursing Management*, 26(4), 457–466. <https://doi.org/10.1111/jonm.12571>
- Seitovirta, J., Vehviläinen, J. K., Mitronen, L., De Gieter, S., & Kvist, T. (2017). Attention to Nurses' Rewarding – An Interview Study of Registered Nurses Working in Primary and Private Healthcare in Finland. *Journal of Clinical Nursing*, 26(7–8), 1042–1052. <https://doi.org/10.1111/jocn.13459>