



## Hubungan Pelayanan Service Excellent dengan Tingkatkepuasan Pasien Ibu Bersalin di PMB Pera Kota Medan

Ridesman <sup>1\*</sup>, Riska Susanti Pasaribu <sup>2</sup>, Mediana Sembiring <sup>3</sup>,  
Lasria Simamora <sup>4</sup>, Nurmalina Hutahaean <sup>5</sup>

<sup>1,5</sup> Program Studi Sarjana Kebidanan, STIKes Mitra Husada Medan, Indonesia

<sup>2,3,4</sup> Program Studi Kebidanan Profesi, STIKes Mitra Husada Medan, Indonesia

**Abstract** The National Health System (SKN) states that the goal of health development is to achieve the ability to live healthily for every resident in order to realize an optimal level of health as one of the elements of general welfare, one of the efforts to achieve this goal is to carry out comprehensive, integrated and equitable health efforts that can be accepted and affordable by the entire community with the active role of the community, namely hospital referrals. Customer satisfaction can be increased by improving the quality of service, namely by using customer analysis including reliability, credibility, competence, tangible and responsiveness. This study aims to determine the Relationship between Service Excellent Midwifery Services and Patient Satisfaction of Maternity Mothers. The population in this study were all mothers giving birth at the Independent Practice of Midwives Pera. The number of samples in this study was taken by random sampling, totaling 63 people. The results obtained in this study from 63 respondents at the Independent Practice of Midwives Pera, Medan City in 2021 stated that service excellent Good towards Satisfaction of Maternity Mothers who were dissatisfied were 35 people (83%) and in service excellent Good towards satisfaction of satisfied mothers there were 7 people (17%). There is a Reability variable with good service with poor patient satisfaction of 34 people (83%) and good service with good patient satisfaction of 7 people (17%). There is a Credibility variable with good service with poor patient satisfaction of 18 people (53%) and good service with good patient satisfaction of 16 people (47%). There is a Competence variable with good service with poor patient satisfaction of 33 people (80%) and good service with good patient satisfaction of 8 people (19%). There is a Tangible variable with good service with poor patient satisfaction of 35 people (83%) and good service with good patient satisfaction of 7 people (17%). There is a Responsiveness variable with good service with poor patient satisfaction of 34 people (83%) and good service with good patient satisfaction of 7 people (17%).

**Keywords:** Midwifery Services, Excellent Service, Maternal Satisfaction

**Abstrak** Sistem Kesehatan Nasional (SKN) disebut bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar terwujud derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum, salah satu upaya untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan upaya kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merata yang dapat diterima dan terjangkau oleh seluruh masyarakat dengan peran aktif masyarakat yaitu rujukan rumah sakit. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan analisis pelanggan antara lain *reability*, *credibility*, *competance*, *tangible* dan *responsiveness*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Kebidanan *Service Excellent* dengan Kepuasan Pasien Ibu Bersalin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melahirkan di Praktek Mandiri Bidan Pera. Jumlah Sampel dalam Penelitian ini diambil secara *random sempling* yang berjumlah 63 orang. Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini pada 63responden di Praktek Mandiri Bidan Pera Kota Medan Tahun 2021 menyatakan service excellent Baik terhadap Kepuasan Ibu Bersalin yang tidak puas terdapat 35 orang (83%) dan pada pelayanan *service excellent* Baik terhadap kepuasan ibu bersalin yang puas terdapat 7 orang (17%). Terdapat variabel *Reability* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%). Terdapat variabel *Credibility* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 18 orang (53%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 16 orang (47%). Terdapat variabel *Competance* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 33 orang (80%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 8 orang (19%). Terdapat variabel *Tangible* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 35 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%). Terdapat variabel *Responsiveness* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%).

**Kata Kunci :** Pelayanan Kebidanan, *Service Excellent*, Kepuasan Ibu Bersalin

## **1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan di Praktik Mandiri Bidan pada dasarnya adalah organisasi yang memberikan pelayanan umum. Praktik Mandiri Bidan mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan tepat waktu kepada masyarakat guna meningkatkan kesehatannya secara menyeluruh. Selain itu, Praktik Mandiri Bidan harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas guna meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pasiennya. Oleh karena itu, PMB harus mempunyai karakter pelayanan primer yang memenuhi kebutuhan pasiennya (Adenan, 2016 ).

Pelayanan prima merupakan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh Praktik Mandiri Bidan, guna memenuhi harapan dan kepuasan pasien atau masyarakat secara optimal, yaitu dengan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan atau masyarakat secara baik.

Peningkatan mutu pelayanan khususnya pelayanan kesehatan diharapkan dapat terus dilakukan dalam jangka waktu yang tidak terbatas guna meningkatkan ketersediaan pelayanan yang bermutu dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat atau pasien. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat (Mustafah, 2016 ).

Kepuasan pelayanan adalah keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan ibu bersalin terpenuhi dari pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkannya dengan harapannya. Jika pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan penyedia jasa, maka ia mempunyai peluang lebih besar untuk menjadi pelanggan dalam jangka panjang. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku setelah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat ( Azwar, 2008 ).

Persepsi pasien terhadap pemberian pelayanan menjadi dasar upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kebidanan mandiri sebagai salah satu layanan publik sering kali mendapat keluhan karena kualitas pelayanannya terhadap pelanggan. Kepuasan terjadi melalui terpenuhinya harapan dan kebutuhan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan, khususnya dengan

menggunakan analisis pelanggan yang mencakup keandalan, kepercayaan, kompetensi, bukti nyata, dan daya tanggap ( Wulandari, 2016 ).

Menurut Muzakar (2010) dalam Ester (2009) kepuasan berawal dari apa yang dirasakan atau dipersepsikan pasien atau keluarga terdekat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien. Tanggapan yang diberikan pasien mengenai kepuasan akan dioengaruhi oleh beberapa karekteristik internal diantaranya usia, pekerjaan, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan dan persepsi, sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan keinginan berkunjung kembali, kualitas pelayanan serta lingkungannya.

Standar pelayanan kebidanan dapat berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan melindungi masyarakat karna penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih baik terhadap pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera terdapat ibu bersalin sebanyak 178 pasien dalam kurung waktu setahun. Hasil wawancara 10 pasien yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera untuk mengetahui kepuasan pasien ibu bersalin tentang pelayanan kebidanan *Service Excellent* yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera, ternyata dari 3 dari 10 pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kebidanan yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera. Oleh karena itu, dari beberapa permasalahan diatas penulis tertarik melakukan pengkajian terhadap topik ini secara lebih mendalam dalam suatu penelitian secara ilmiah, untuk dapat melihat kualitas Pelayanan *Service Excellent* di Praktik Mandiri Bidan Pera. Tujuan penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui Hubungan Pelayanan *Service Excellent* Dengan Kepuasan Pasien Ibu Bersalin Di PMB Pera.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian obsevasional analitik, dimana desain penelitian yang digunakan adalah Cross Sectional. Penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien ibu bersalin di Praktik Mandiri

Bidan Pera. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melahirkan di Praktik Mandiri Bidan Pera berjumlah 178 orang. Sampel dalam penelitian berjumlah 178. Berdasarkan sampel di tentukan berdasarkan rumus Slovin yaitu 63 orang.

### 3. HASIL PENELITIAN

Setelah dilakukan pengumpulan, pengelolaan dan analisa dari data yang diperoleh maka hasil penelitian adalah :

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Pelayanan Kebidanan Service Excellent Dengan Kepuasan Pasien Ibu Bersalin di Praktik Mandiri Bidan Pera**

Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Puas		Tidak Puas		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	8	19	33	80	41	65	0,004	0,037	0,408
Tidak	12	54	10	45	22	35			
Total	20	32	43	68	63	100			

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Reability Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Dalam Pelayanan Kebidanan Service Excellent Di Praktik Mandiri Bidan Pera**

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Baik		Tidak		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	7	17	34	83	41	65	0,001	0,004	0,462
Tidak	13	59	9	41	22	35			
Total	20	32	43	68	63	100			

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Tangible Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Dalam Pelayanan Kebidanan Service Excellent**

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Baik		Tidak		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	7	17	35	83	41	67	0,000	0,037	0,408
Tidak	13	70	8	38	22	33			
Total	20	32	43	68	63	100			

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Credibility Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Dalam Pelayanan Kebidanan Service Excellent**

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Baik		Tidak		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	16	47	18	53	34	54	0,005	1,588	19,430
Tidak	4	14	25	86	29	36			
Total	20	32	43	68	63	100			

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Competance Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Dalam Pelayanan Kebidanan Service Excellent**

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Baik		Tidak		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	8	19	33	80	41	65	0,004	0,065	0,632
Tidak	12	54	10	45	22	35			
Total	20	32	43	68	63	100			

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Responsiveness Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Dalam Pelayanan Kebidanan Service Excellent**

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value	95% Confidence Interval	
	Baik		Tidak		N	%		Lower	Upper
	N	%	N	%					
Baik	16	47	18	53	34	54	1,588	19,430	

*Hubungan Pelayanan Service Excellent dengan Tingkatkepuasan  
Pasien Ibu Bersalin di PMB Pera Kota Medan*

Tidak	4	14	25	86	29	36	0,005
Total	20	32	43	68	63	100	

Berberapa variabel bebas yang berhubungan dengan variabel terikat yaitu variabel pelayanan kebidanan service excellent dan kepuasan pasien secara bersama – sama dimasukkan dalam perhitungan uji regresi logistik metode enter dengan hasil sebagai berikut.

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Hubungan Pelayanan Kebidanan Service Excellent Dan Kepuasan Pasien Ibu Bersalin di Praktik Mandiri Bidan Pera**

Variabel Bebas	B	Wald	Sig	Exp (B)	98% Confidence Interval	
					Lower	Upper
Reability	0.128	0.000	0.001	0.131	0.044	0.462
Credibility	0.152	1.557	0.005	0.163	1.598	19.430
Tangible	0.731	0.000	0.000	0.740	0.037	0.408
Competance	0.262	0.000	0.004	0.269	0.065	0.632
Responsiveness	0.128	0.274	0.001	0.131	0.044	0.462

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian jumlah kasus di ruangan bersalin Praktik Mandiri Bidan Pera sebanyak 63 ibu bersalin dan responden berdasarkan umur mayoritas yang berumur 29-33 tahun sebanyak 19 orang (30,2%), dan minoritas 18-23 tahun sebanyak 12 orang (19,0%). Berdasarkan hasil penelitian jumlah kasus diruangan bersalin Praktik Mandiri Bidan Pera sebanyak 63 ibu bersalin dan responden berdasarkan pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan SD yaitu sebanyak 30 orang (50,8%) dan minoritas responden pendidikan SMA dan PT (Perguruan Tinggi) sebanyak 10 orang (15,9%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arisa Wulandari (2016), dengan judul Hubungan Pasien Persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional diketahui bahwa ada sebagian besar responden, ada 18 responden (30%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa saja berpengaruh pada pelayanan rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera , masih banyak umur dan pendidikan yang kurang

memahami tentang pelayanan kebidanan service excellent yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera.

Berdasarkan *reability* diatas dapat dilihat bahwa pada pelayanan baik berjumlah 41 orang, dimana dari 41 orang tersebut pelayanan baik dengan kepuasan tidak baik 34 orang, 7 orang merasa pelayanan baik dengan kepuasan baik. Pengetahuan tidak baik berjumlah 22 orang dimana 13 orang kepuasan baik dan 9 orang kepuasan tidak baik. Mayoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%), minoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2004) dalam Wira DIA (2014) yang menyatakan faktor utama yang dapat menentukan kepuasan pasien adalah kehandalan, kepercayaan, kemampuan, bukti fisik dan cepat tanggap. Berdasarkan penelitian ada 7 responden (30%) yang memiliki persepsi tidak baik dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan ada 11 responden (11%) yang memiliki persepsi yang baik namun masih belum puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sondang (2007), dalam penelitiannya terhadap 95 orang pasien rawat inap di RS Bhayangkara Medan menyatakan kepuasan pasien pada dimensi *reability* yang menyatakan kepuasan sebanyak 41,1% dan yang tidak puas 34,75%.

Menurut asumsi penelitian melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera , masih banyak pasien yang kurang memahami tentang pelayanan kebidanan service excellent yang ada di RSUD Tanjung Pura pada kategori *reability* (kehandalan).

Berdasarkan *credibility* diatas dapat dilihat bahwa pada pelayanan baik berjumlah 34 orang, dimana 34 orang tersebut pelayanan baik dengan kepuasan tidak baik 18 orang, 16 orang merasa pelayanan baik dengan kepuasan baik. Pengetahuan tidak baik berjumlah 29 orang dimana 4 orang dengan kepuasan baik dan 25 orang kepuasan tidak baik. Mayoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 18 orang (53%), minoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan baik sebanyak 16 orang (47%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sangadji (2013), bahwa ada sebagian besar responden, ada 11 responden (11%) yang memiliki persepsi yang baik namun masih merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti melihat dari data yang di ambil dari kuesioner penelitian yang di lakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera , masih banyak pasien yang kurang memahami tentang pelayanan kebidanan service excellent yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera pada kategori *Credibility* ( Kepercayaan ).

Berdasarkan *tangible* diatas dapat dilihat bahwa pada pelayanan baik berjumlah 67 orang, dimana 67 orang tersebut pelayanan baik dengan kepuasan tidak baik 35 orang, 7 orang merasa pelayanan baik dengan kepuasan baik. Pengetahuan tidak baik berjumlah 33 orang dimana 13 orang dengan kepuasan baik dan 8 orang kepuasan tidak baik. Mayoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 35 orang (83%), minoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan baik sebanyak 7 orang (17%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arisa Wulandari (2016), dengan judul Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional diketahui bahwa sebagian besar responden ada 18 responden (30%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa saja berpengaruh pada pelayanan pada pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sondang (2007), dalam penelitiannya terdapat 95 orang pasien rawat inap di RS Bhayangkara Medan menyatakan kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* yang menyatakan puas sebanyak 60% dan yang tidak puas sebanyak 35.8%.

Menurut asumsi penelitian melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang di lakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera , masih banyak pasien yang kurang memahami tentang pelayanan kebidanan service excellent yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera Pada kategori *Tangible* (Kehandalan ).

Berdasarkan *competance* diatas dapat dilihat bahwa pada pelayanan baik berjumlah 41 orang, dimana 41 orang tersebut pelayanan baik dengan kepuasan tidak baik 33 orang, 8 orang merasa pelayanan baik dengan kepuasan baik. Pengetahuan tidak baik berjumlah 22 orang dimana 12 orang dengan kepuasan baik dan 10 orang kepuasan tidak baik. Mayoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 33 orang (80%), minoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan baik sebanyak 8 orang (19%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arisa Wulandari (2016), dengan judul Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional diketahui bahwa sebagian besar responden ada 18 responden (30%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini bisa saja berpengaruh pada pelayanan pada pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian jumlah kasus di ruangan bersalin Praktik Mandiri Bidan Pera sebanyak 63 ibu bersalin dan responden berdasarkan *responsiveness* diatas dapat dilihat bahwa pada pelayanan baik berjumlah 41 orang, dimana 41 orang tersebut pelayanan baik



dengan kepuasan tidak baik 34 orang, 7 orang merasa pelayanan baik dengan kepuasan baik. Pengetahuan tidak baik berjumlah 22 orang dimana 13 orang dengan kepuasan baik dan 9 orang kepuasan tidak baik. Mayoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%), minoritas hubungan pelayanan baik dengan kepuasan baik sebanyak 7 orang (17%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sondang (2007), dalam penelitiannya terdapat 95 orang pasien rawat inap di RS Bhayangkara Medan menyatakan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* yang menyatakan puas sebanyak 72.6% dan yang tidak puas sebanyak 49.4%.

Menurut asumsi penelitian melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang di lakukan di Praktik Mandiri Bidan Pera , masih banyak pasien yang kurang memahami tentang pelayanan kebidanan *service excellent* yang ada di Praktik Mandiri Bidan Pera Pada kategori *Responsiveness* ( Cepat Tanggap ).

## 5. KESIMPULAN

Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini pada 63responden di Praktek Mandiri Bidan Pera Kota Medan Tahun 2021 menyatakan *service excellent* Baik terhadap Kepuasan Ibu Bersalin yang tidak puas terdapat 35 orang (83%) dan pada pelayanan *service excellent* Baik terhadap kepuasan ibu bersalin yang puas terdapat 7 orang (17%). Terdapat variabel *Reability* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%). Terdapat variabel *Credibility* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 18 orang (53%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 16 orang (47%). Terdapat variabel *Competance* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 33 orang (80%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 8 orang (19%). Terdapat variabel *Tangible* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 35 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%). Terdapat variabel *Responsiveness* dengan pelayanan baik dengan kepuasan pasien tidak baik sebanyak 34 orang (83%) dan pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 7 orang (17%).

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Adenan, R. (2016). Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), xx-xx.
- Aji, I. B. (2016). *Mutu pelayanan kebidanan*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Akademi Kebidanan Palapa Husada Medan. (2015). *Standar pelayanan kebidanan*.
- Choirun Nisa, Y. (n.d.). Peran teknologi dalam bidang kesehatan. Diambil dari <http://www.choirunnisa.com>
- Jenny, D., et al. (2013). *Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Salemba Medika.
- Musafaah, S. (2016). Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, xx(xx), xx-xx.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. PT RINELKA CIPTA.
- Nurmawati, R. (2019). *Mutu pelayanan kebidanan*. Trans Info Media.
- Paradise, S. (2014). *Pelayanan prima di Rumah Sakit Stikes Bhakti Husada Alawi*.
- Permenkes Nomor 28 Tahun 2017. (2017). Jakarta: PMKR Indonesian. Diambil dari <http://www.ditjenpp.kemendes.go.id>
- Profil Kesehatan Indonesia. (2016). *Data dan informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI. Diambil dari <http://www.depkes.go.id>
- Saragih, S. (2008). Analisis pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosi terhadap komunikasi interpersonal perawat dengan pasien di unit rawat inap RSUD Dr. Amino Gondohutomo, USU. *Jurnal Ilmiah*, xx(xx), xx-xx.
- Saragih, S. (2008). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi puskesmas kota Pecanbaru. *USU Repository*, xx(xx), xx-xx.
- Syafruddin, A., et al. (2009). *Buku ajar ilmu kesehatan masyarakat untuk mahasiswa*. CV Transinfo Media.
- Wikipedia. (n.d.). Peran teknologi dalam bidang kesehatan. Diambil dari <http://www.wikipedia.org>
- World Health Assembly. (1968). *National and global surveillance of communicable diseases*. Geneva: WHO.
- Wulandari, A. (2016). Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, xx(xx), xx-xx.

Wulandari, R. F. (2014). Hubungan pelaksana pelayanan prima oleh bidan dalam dimensi interpersonal relation dengan kepuasan pasien. *Akademi Kebidanan Pamenang Pare Kediri*, xx(xx), xx-xx.