



## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BIDAN DALAM MEMBERIKAN ASUHAN SAYANG IBU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN

### QUALITY RELATIONSHIP OF MIDWIFE SERVICES IN PROVIDING MOTHER'S CARE TOWARD THE LEVEL OF SATISFACTION OF MOTHER SATISFACTION

Asmita Dahlan

STIKes Ranah Minang Padang, Padang, Sumatera Barat Indonesia 23123

E-mail: [mitha\\_cauzie@yahoo.com](mailto:mitha_cauzie@yahoo.com)

#### INFO ARTIKEL

##### Koresponden

Asmita Dahlan

[mitha\\_cauzie@yahoo.com](mailto:mitha_cauzie@yahoo.com)

##### Kata kunci:

tingkat kepuasan, mutu pelayanan, asuhan sayang ibu, bidan

##### Website:

<http://idm.or.id/JSER>

hal: 6 - 22

#### ABSTRAK

Salah satu keharusan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah terjaminnya mutu pelayanan sehingga pelanggan (pasien) yang dilayani akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sesuai sama atau melebihi harapannya. Asuhan sayang ibu adalah asuhan yang menghargai budaya, kepercayaan dan keinginan seorang ibu. Variabel dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kebidanan dan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian berupa analitik. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil dengan usia kehamilan  $\geq 36$  minggu yang berada di wilayah Puskesmas Kota Padang tahun 2017. Pengambilan sampel dilakukan secara Purposive sampling. Analisis menggunakan Uji Korelasi. Hasil penelitian ditemukan tingkat kepuasan sebesar 82,8% ibu puas, 68,6% mutu pelayanan bidan kategori baik, 71,4% dimensi mutu kehandalan bidan termasuk baik, 54,3% dimensi mutu ketanggapan bidan kategori baik, 68,6% dimensi mutu jaminan bidan kategori baik, 68,6% dimensi mutu perhatian bidan kategori baik, 68,6% dimensi mutu bukti fisik bidan termasuk kategori baik. Hasil Uji korelasi nilai  $r = 1$ , ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang ibu terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin. Disarankan bidan untuk dapat mempertahankan mutu pelayanan bidan dalam asuhan sayang ibu dan meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi ketanggapan

---

**ARTICLE INFO**

**Correspondent:**

**Asmita Dahlan**  
mitha\_cauzie@yahoo.com

**keywords:**

*the satisfaction level of mother, quality services, asuhan sayang ibu, midwife*

**Website:**

<http://idm.or.id/JSER>

**page: 6 - 22**

---

**ABSTRACT**

*It is a must to ensure the quality of service of maternal or childbirth health care meets the mother or client's satisfaction. Ensuring this quality of service is believed to be one of the effective efforts that helps the local government to diminish the maternal mortality rate. The Indonesian Ministry of Health already formulated Asuhan Sayang Ibu which is aimed to conduct cultures, beliefs, and mother's needs. The variables in this research are the quality of midwifery's service and mother satisfaction level. This is an analytical research which is using population of pregnant women with gestational age >36 weeks in Puskesmas Kota Padang during 2017. The samples are selected by using a purposive sampling method and applying correlation coefficients method for data analysis. The research results the satisfaction level of mother found at 82.9%, the quality of midwife's service is rather good at 60%, 71.4% of midwives are skillful, 54.3% of midwives are perceptive, the guarantee of midwives' quality at 68.6%, the attention and physical proof quality of midwives are quite good at 60%. The correlation test results are  $p=0.000$  and  $r=0.999$ , there is strong correlation between mother's satisfaction during childbirth and the quality service of midwives on Asuhan Sayang Ibu programme. It is recommended for midwives in Puskesmas Kota Padang to continuously improve their quality services during Asuhan Sayang Ibu childbirth programme especially in the quality of perceptive aspect.*

Copyright © 2020 JSER. All rights reserved.

---

**PENDAHULUAN**

Permasalahan kematian maternal merupakan suatu hal yang cukup kompleks, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan mempunyai peran sangat besar dalam kematian maternal yaitu kurangnya kemudahan untuk pelayanan maternal, asuhan medik yang kurang baik dan kurangnya tenaga terlatih serta obat-obat penyelamat jiwa. Memperhatikan hal tersebut, jelaslah bahwa angka kematian maternal yang tinggi di suatu negara sesungguhnya mencerminkan rendahnya mutu pelayanan kesehatan di negara tersebut (Saifuddin, 2009).

Salah satu keharusan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah terjaminnya mutu pelayanan sehingga pelanggan (pasien) yang dilayani akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu petugas yang memberikan pelayanan harus ramah, tanggap, handal, mempunyai kompetensi dibidangnya, bekerja dalam tim dan mampu memecahkan masalah mutu pelayanan dalam pekerjaannya (Bustani, 2011).

Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sesuai sama atau melebihi harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja

layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imballo, 2007).

Studi National Productivity Board di Singapore menunjukkan 77% responden menyatakan tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan buruk di rumah sakit dan 55% responden menyatakan akan memberitahukan kepada teman mereka agar tidak datang ke tempat tersebut (Hipson, 2013). Hasil penelitian Lucia, *et al* (2005) pada wanita usia reproduksi di Ghana mengemukakan bahwa salah satu komponen yang paling penting dalam perawatan adalah sikap dari petugas kesehatan. Dalam penelitian ini dikemukakan bahwa wanita sangat mengharapkan pelayanan yang manusiawi, sopan dan profesional dari tenaga kesehatan. Wanita tersebut akan mengganti tempat pelayanan kesehatan dan akan merekomendasikan kepada orang lain jika ia tidak mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan.

Hasil penelitian Chusnul (2002) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah bersalin Siti Aminah Surabaya yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,981. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Agus *et al* (2008) yang mengemukakan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Robert dan Prevost dalam Saifuddin (2009) membuktikan adanya perbedaan tentang mutu pelayanan kesehatan bagi pasien. Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien untuk kesembuhan penyakit yang diderita pasien. Sedangkan bagi penyelenggara pelayanan kesehatan mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Asuhan sayang Ibu adalah asuhan yang menghargai budaya, kepercayaan dan keinginan seorang Ibu. Beberapa prinsip dasar asuhan sayang Ibu adalah dengan mengikutsertakan suami dan keluarga selama proses persalinan dan kelahiran bayi. Banyak hasil penelitian menunjukkan bahwa jika para ibu diperhatikan dan diberi dukungan selama persalinan dan kelahiran bayi serta mengetahui dengan baik mengenai proses persalinan dan asuhan yang akan mereka terima, mereka akan mendapatkan rasa aman dan hasil yang lebih baik (Enkin, *et al*, dalam JNPK-KR, 2012).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa banyak ibu di Indonesia yang masih tidak mau meminta pertolongan tenaga penolong persalinan terlatih untuk memberikan asuhan selama persalinan dan kelahiran bayi. Sebagian mereka beralasan bahwa penolong persalinan terlatih tidak benar-benar memperhatikan kebutuhan atau budaya, tradisi dan keinginan pribadi para Ibu dalam persalinan dan kelahiran bayinya. Alasan lain yang juga berperan adalah bahwa sebagian fasilitas kesehatan memiliki peraturan yang tidak bersahabat dan menakutkan bagi para ibu. Peraturan dan prosedur tersebut antara lain; tidak memperkenankan Ibu untuk

berjalan-jalan selama proses persalinan, tidak mengizinkan anggota keluarga menemani Ibu, membatasi ibu hanya pada posisi tertentu selama persalinan dan kelahiran bayi dan memisahkan Ibu dari bayi segera setelah bayi dilahirkan (JNPK-KR, 2012).

Kota Padang memiliki 22 Puskesmas dan diantaranya memiliki 8 kamar bersalin atau rawat inap. Menurut laporan Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2015 ditemukan 96,7% Ibu hamil melahirkan dengan tenaga kesehatan, namun ditemukan 0,08% Ibu hamil melahirkan dengan dukun. Adapun puskesmas yang ditemukan Ibu melahirkan dengan dukun antara lain Puskesmas Alai, Puskesmas Belimbing dan Puskesmas Anak Air. Walaupun angkanya kecil, namun hal ini menunjukkan masih ada Ibu hamil yang tidak mau melahirkan dengan tenaga yang sudah terlatih yaitu bidan dan dokter kebidanan. Ibu yang melahirkan di dukun beralasan bahwa bidan tidak benar-benar memperhatikan kebutuhan atau kebudayaan, tradisi dan keinginan pribadi Ibu selama persalinan dan pasca persalinan. Ibu juga beralasan bahwa aturan dan prosedur yang ada terkadang membuat Ibu menjadi tidak nyaman.

Hasil survei lapangan yang telah dilakukan peneliti di 2 puskesmas yang memiliki kamar bersalin dan rawat inap tanggal 20 sampai dengan 25 April 2016, Ibu-ibu yang telah melahirkan merasa puas dari segi asuhan yang diberikan bidan ditinjau dari empati dan *reability* adalah sebanyak 1 Ibu dari 5 Ibu. Sedangkan 2 orang Ibu (40%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya, diantaranya mengeluh bidan tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, masih ada bidan yang tidak menjelaskan tujuan tindakan sebelum memeriksa Ibu, jawaban bidan yang kurang memuaskan hati Ibu jika bertanya berkaitan dengan keadaannya, bidan yang kurang menyediakan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien.

Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian. Berdasarkan penelusuran data tersebut dapat kita lihat masih ada Ibu-ibu bersalin yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan dan masih ada ibu yang memilih melahirkan dengan dukun. Dengan adanya keluhan pasien yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan kebidanan dalam pertolongan persalinan, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian "hubungan mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang ibu terhadap tingkat kepuasan Ibu bersalin.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang merupakan penelitian hubungan dua variabel pada situasi atau sekelompok subyek dengan pendekatan cross sectional. Waktu penelitian dimulai sejak 2 Mei sampai dengan September 2017, dan pengumpulan data dilakukan dari 27 Mei sampai dengan 31 Agustus 2017 di wilayah Puskesmas Kota Padang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil dengan usia kehamilan  $\geq 36$  minggu pada bulan Mei 2017 yang berada di Puskesmas Kota Padang. Kota Padang memiliki 24 Puskemas. Dalam penelitian ini diambil 5 Puskesmas dari 24 puskesmas yang ada dengan melakukan random secara undian. Hasil random terambil puskesmas Nanggalo, Andalas, Seberang Padang, Pauh,

Belimbing sebagai lokasi sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan secara *Purposive sampling sampling*.

Semua Ibu hamil dengan usia kehamilan  $\geq 36$  minggu datang ke puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kehamilan akan diminta melakukan pengisian kuesioner untuk mendapatkan data harapan. Setelah melahirkan normal dalam waktu 24 jam post partum ibu tersebut kembali diminta melakukan pengisian kuesioner untuk mendapatkan data tentang persepsi. Kuesioner berisikan pertanyaan yang mengemuka data persepsi/harapan tentang: kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik. Kemudian data persepsi dan harapan yang di dapatkan dihitung dengan menggunakan skor *serquel* untuk mendapatkan data mutu pelayanan, data memperbandingkan antara persepsi dengan harapan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pasien. Data di analisa dengan analisa univariat dan bivariat, menggunakan *Uji Korelasi Spearman*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Univariat

#### 1. Tingkat Kepuasan

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Mutu Pelayanan Bidan Dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu Selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017**

| Tingkat Kepuasan | Jumlah    | %            |
|------------------|-----------|--------------|
| Puas             | 29        | 82,9         |
| Tidak Puas       | 6         | 17,1         |
| <b>Total</b>     | <b>35</b> | <b>100,0</b> |

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa 82,9% Ibu puas terhadap pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang ibu selama persalinan.

#### 2. Mutu Pelayanan

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu Selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017**

| Mutu Pelayanan | Jumlah    | %          |
|----------------|-----------|------------|
| Baik           | 21        | 60         |
| Tidak Baik     | 14        | 40         |
| <b>Total</b>   | <b>35</b> | <b>100</b> |

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa sebesar 60% Ibu menyatakan mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik.

1) Dimensi Mutu Pelayanan Kehandalan (*Reliablitas*)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Kehandalan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017

| Kehandalan   | Jumlah    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 25        | 71.4         |
| Tidak Baik   | 10        | 29.6         |
| <b>Total</b> | <b>35</b> | <b>100.0</b> |

Pada Tabel 3 dilihat bahwa sebesar 71,4% responden menyatakan bahwa dimensi mutu kehandalan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk baik.

2) Dimensi Mutu Pelayanan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Ketanggapan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017

| Ketanggapan  | Jumlah    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 19        | 54.3         |
| Tidak Baik   | 16        | 45.7         |
| <b>Total</b> | <b>35</b> | <b>100.0</b> |

Pada Tabel 4 dilihat bahwa sebesar 54,3% Ibu menyatakan bahwa dimensi mutu ketanggapan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik.

3) Dimensi Mutu Pelayanan Jaminan (*Assurance*)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Jaminan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017

| Jaminan      | Jumlah    | %          |
|--------------|-----------|------------|
| Baik         | 21        | 60         |
| Tidak Baik   | 14        | 40         |
| <b>Total</b> | <b>35</b> | <b>100</b> |

Pada Tabel 5 dilihat bahwa sebesar 60% Ibu menyatakan bahwa dimensi mutu jaminan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik termasuk kategori baik.

4) Dimensi Mutu Pelayanan Perhatian (*Emphaty*)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Perhatian Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017

| Perhatian    | Jumlah    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 22        | 62.8         |
| Tidak Baik   | 13        | 37.2         |
| <b>Total</b> | <b>35</b> | <b>100.0</b> |

Pada Tabel 6 dilihat bahwa sebanyak 62,8% Ibu menyatakan bahwa dimensi mutu perhatian bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik termasuk kategori baik.

##### 5) Dimensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Bukti Fisik (*Tangible*) Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu selama Proses Pesalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017**

| Bukti Fisik  | Jumlah    | %            |
|--------------|-----------|--------------|
| Baik         | 22        | 62.8         |
| Tidak Baik   | 13        | 37.2         |
| <b>Total</b> | <b>35</b> | <b>100.0</b> |

Pada Tabel 7 dilihat bahwa sebesar 62,8% Ibu menyatakan bahwa dimensi mutu bukti fisik bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik termasuk kategori baik.

#### B. Analisa Bivariat

**Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Padang Tahun 2017**

| Mutu Pelayanan | Tingkat Kepuasan |             |            |             | Total     |            |
|----------------|------------------|-------------|------------|-------------|-----------|------------|
|                | Puas             |             | Tidak Puas |             | F         | %          |
|                | jumlah           | %           | jumlah     | %           |           |            |
| Baik           | 21               | 100.0       | 0          | 0.0         | 21        | 100        |
| Tidak Baik     | 8                | 0.0         | 6          | 100.0       | 14        | 100        |
| <b>Jumlah</b>  | <b>29</b>        | <b>82.8</b> | <b>6</b>   | <b>16.7</b> | <b>35</b> | <b>100</b> |

$\alpha = 0,000$      $r=0,999$

Pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 21 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik didapatkan secara keseluruhan mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji korelasi diperoleh nilai  $\alpha$  sign (2-tailed) = 0,000  $r= 0,999$  dapat dikemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara tingkat kepuasan Ibu bersalin terhadap mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan.

#### C. PEMBAHASAN

##### 1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan

Pada hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas Ibu puas terhadap pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan. Hal ini menunjukkan bahwa Ibu-ibu sudah merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari bidan selama proses persalinan di wilayah kerja puskesmas Kota Padang.

Hasil penelitian ini lebih tinggi dari penelitian Maulana (2011) tentang tingkat kepuasan Ibu hamil terhadap mutu pelayanan Antenatal dalam kaitannya dengan kepatuhan dan karakteristik bidan di puskesmas se Kota Jambi tahun 2011.

Penelitian Maulana (2011) menemukan bahwa sebanyak 56,2% puas terhadap mutu pelayanan bidan. Penelitian ini memiliki tujuan yang sama untuk mengetahui kepuasan terhadap pelayanan bidan, namun terdapat perbedaan sampel dan subyek yang diteliti. Selain itu, Penelitian Yunisman (2011) juga menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sebesar 78,01% dan yang paling tinggi pada pelayanan diruangan bersalin dan nifas.

Engel, Etal (2008) dalam Tjiptono (2010) mendefinisikan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melewati harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil tidak memenuhi harapan. Sedangkan menurut Imballo (2007) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan mengacu penerapan kode etik dan standar pelayanan profesi. Kepuasan ini mencakup penilaian hubungan bidan dengan pasien yang baik memungkinkan bidan memberikan penjelasan tentang semua informasi yang diperlukan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan dalam pemilihan, pengetahuan dan kompetensi, efektifitas pelayanan. Banyaknya ibu yang merasa puas terhadap pelayanan kebidanan dikarenakan bidan yang memberikan pelayanan sudah dengan latar belakang pendidikan minimal Diploma III kebidanan dan hanya sedikit yang masih dengan diploma I kebidanan. Para bidan yang bekerja di wilayah Kota Padang mayoritas sudah dengan pendidikan minimal Diploma III kebidanan dan sisanya dalam proses pendidikan lanjut ke Diploma III kebidanan.

Selain pendidikan berkelanjutan, bidan juga diharuskan mengikuti pelatihan *midwifery update* sebagai syarat perpanjangan surat tanda registrasi (STR). Hal ini juga mendukung upaya secara pendidikan berkelanjutan guna peningkatan mutu pelayanan bidan sehingga pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar dan kode etik. Ini sesuai pernyataan bahwa pendidikan mempengaruhi bidan dalam penerapan kode etik dan standar pelayanan sehingga para bidan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas agar pasien puas dengan pelayanan yang diharapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 82,9% Ibu ditemukan nilai persepsi lebih besar dibanding dengan nilai harapan. Kepuasan ibu atas pelayanan yang ia terima selama proses persalinan berlangsung tersebut jika dilihat dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan bukti fisik juga ditemukan lebih banyak Ibu mengatakan puas. Ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien akan pelayanan selama proses persalinan berlangsung menunjukkan kinerja akan jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan pasien tersebut.

Menurut JNPK-KR (2012) mengemukakan bahwa Asuhan sayang ibu adalah asuhan yang menghargai budaya, kepercayaan dan keinginan sang Ibu dengan mengikutsertakan suami dan keluarga selama proses persalinan dan kelahiran bayi. Dengan banyaknya Ibu yang mengatakan puas terhadap pelayanan bidan selama persalinan, ini memberikan gambaran bahwa para bidan sudah melibatkan suami dan keluarga selama proses persalinan berlangsung. Hasil ini diharapkan dapat terus meningkatkan kepercayaan Ibu dan masyarakat terhadap bidan dalam mencari jasa pelayanan pertolongan persalinan. Ini sesuai dengan penelitian Lucia,

etc (2005) mengemukakan bahwa kepuasan wanita terhadap layanan yang diterimanya akan memberi dampak terhadap perilaku mereka dalam mencari dan memanfaatkan layanan kesehatan termasuk praktek mandiri bidan. Setiap wanita sangat mengharapkan pelayanan yang manusiawi, sopan dan profesional dari tenaga kesehatan.

## **2. Mutu Pelayanan Bidan**

Pada hasil penelitian didapatkan bahwa sebesar 60% Ibu menyatakan mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa dalam memberikan pelayanan bidan sudah memenuhi standar pelayanan atau melebihi harapan pasien sehingga mutu pelayanan bidan selama proses persalinan di wilayah kerja puskesmas Kota Padang dikategorikan baik.

Hasil penelitian ini ditemukan lebih tinggi jika dibandingkan dengan hasil penelitian Dadang Hermanto (2010) tentang Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Hasil Penelitiannya ditemukan mutu pelayanan di kategori baik adalah sebesar (58,3%) dan kategori tidak baik sebesar (41.7%).

Mutu merupakan kesesuaian dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang dihasilkan untuk kebutuhan pelanggan bahkan melebihi sesuai dengan standar program yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan (Nurmawati, 2010).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etika profesi (Satrianegara, 2009).

Mutu pelayanan bidan yang lebih banyak dalam kategori baik menggambarkan bahwa terdapat kesesuaian antara kebutuhan akan jasa pertolongan persalinan dengan harapan pasien serta tetap mengikuti standar dan kode etik profesi. Penilaian mutu ini didapatkan dari persepsi ibu terhadap pelayanan yang di terima.

Setiap pasien mengharapkan pelayanan yang manusiawi, sopan dan profesional dari tenaga kesehatan termasuk bidan. Hal ini juga mendorong para wanita menginginkan selama persalinan mendapatkan pelayanan dengan asuhan sayang ibu yaitu asuhan yang menghargai budaya, kepercayaan dan keinginan sang ibu dengan mengikursertakan suami dan keluarga selama proses persalinan berlangsung. Ini menunjukkan bahwa sudah terjadi peningkatan kinerja bidan yang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan standar dan harapan pasien.

Untuk dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan khususnya kebidanan yang bermutu, maka ditetapkan standarisasi berupa izin penyelenggara pelayanan baik dari segi tenaga dan prasarana. Hal ini terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 1464 tahun 2010 atau yang terbaru nomor 28 tahun 2017 tentang izin dan penyelenggaraan praktik bidan. Selain itu, pengawasan dan peninjauan yang dilakukan secara berkala baik dari Dinas Kesehatan setempat maupun organisasi profesi juga membantu bidan dalam menjaga mutu pelayanan

yang diberikan. Rata-rata pendidikan yang sudah minimal DIII Kebidanan, mengikuti *midwifery update* sebagai syarat mendapatkan perpanjangan lisensi dan pengawasan secara berkala yang dilakukan organisasi profesi dan Dinas Kesehatan Kota mendorong para bidan di wilayah Kota Padang agar memberikan pelayanan yang bermutu. Ini sesuai hasil penelitian yang ditemukan mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama persalinan termasuk kategori baik.

Walaupun hasil penelitian terhadap mutu pelayanan bidan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan asuhan sayang ibu selama proses persalinan, namun angka 40% Ibu mengatakan tidak baik terhadap mutu pelayanan bidan juga harus jadi perhatian. Menurut persepsi Ibu yang menggambarkan bahwa masih ada bidan yang belum memberikan asuhan sayang ibu selama persalinan berlangsung. Ini terlihat dari perhitungan perbandingan skor persepsi dan harapan Ibu masih ditemukan nilai persepsi lebih rendah dari nilai harapan Ibu.

Penyebab masih adanya pelayanan bidan yang kurang baik disebabkan tingginya harapan ibu terhadap mutu pelayanan dari bidan yang diharapkannya. Hal ini terlihat jawaban rata-rata Ibu yang mengatakan pelayanan bidan baik dengan skor harapan disetiap dimensi mutu hampir keseluruhan tinggi dari persepsi terhadap pelayanan yang ia terima. Ini memperkuat persepsi masyarakat yang mengatakan suatu pelayanan dikatakan bermutu jika penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan dapat memuaskan pasien. Sedangkan dalam memberikan pelayanan bidan harus mengacu kepada Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 1464 tahun 2010 atau yang terbaru Nomor 28 tahun 2017 yaitu standar pelayanan, standar profesi dan standar operasional prosedur. Hal ini menjadi pertimbangan bidan dalam memberikan apa yang diharapkan pasien.

Mutu menurut Para Suraman, DKK 1998 dikutip Bustani (2011) menggunakan lima dimensi mutu untuk mengevaluasi mutu pelayanan adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (empati), dan bukti fisik (*tangible*). Di bawah ini hasil penelitian mutu pelayanan dilihat dari dimensi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

### **1) Dimensi Mutu Kehandalan Bidan**

Hasil penelitian terhadap dimensi mutu kehandalan bidan didapatkan sebesar 71,4% Ibu menyatakan bahwa kehandalan bidan termasuk baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat, efisien dan memuaskan sudah dalam kategori baik.

Menurut Leoni Diprete Brown, 1992 dalam Bustani (2011) kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Irene (2008) mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*) Ibu mengatakan bidan kategori baik dalam memberikan asuhan sayang ibu selama proses persalinan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan bidan sudah menunjukkan sikap segera jika ada kondisi yang membutuhkan bidan harus segera bersikap dan siap menolong dengan melaksanakan asuhan kebidanan sesuai dengan prosedur sebagai bentuk profesionalisme dan *skill* bidan. Bidan juga sudah menunjukkan kompeten dalam mendiganosa dan memberikan asuhan sesuai dengan dasar dan rasional serta standar yang telah ditetapkan. Selain itu, bidan

juga memberikan asuhan yang memuaskan sesuai kebutuhan atau masalah Ibu dengan tetap menghargai budaya, kepercayaan dan keinginan Ibu serta mengikutsertakan suami dan keluarga selama proses persalinan dan kelahiran bayi.

Hasil penelitian ini lebih rendah dari penelitian Irwan Lamri (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Samarinda yang menyatakan kehandalan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan yaitu sebesar 89,0%. Kemampuan untuk memberikan yang handal seperti yang disajikan dengan segera dan akurat serta memuaskan dapat diterjemahkan sebagai tepat waktu, pelayanan yang sama dan adil untuk pelanggan, serta sikap yang simpatik merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Pada dimensi kehandalan juga ditemukan masih ada bidan yang memberikan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 29,6%. Hal ini menunjukkan masih ada bidan yang tidak siap menolong dalam kondisi darurat, masalah kompetensi dan profesional kerja serta belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pasien beranggapan bahwa penyedia jasa (bidan), jam kerja dan sistem operasional dirancang sedemikian rupa sehingga bidan selalu ada pada saat pasien membutuhkan. Kekecewaan dari pasien saat ingin mengetahui perkembangan kemajuan persalinan, informasi hanya didapatkan dari asisten bidan dan terkadang untuk pengawasan lanjut dan tindakan harus menunggu bidan yang sedang tidak berada di tempat praktik. Fokus bidan yang hanya pada pemeriksaan kemajuan persalinan serta pertolongan kelahiran bayi, juga membuat kekecewaan pasien yang menginginkan bidan membantu ia berganti posisi guna mendapatkan kenyamanan selama fase menunggu pembukaan lengkap.

Pasien juga sudah memahami tentang pencegahan infeksi dan juga menyebabkan pasien mengatakan kahandalan bidan tidak baik terutama dalam hal cuci tangan selama tindakan. Dalam standar pelayanan kebidanan, bidan harus melakukan pengawasan selama 2 jam setelah bayi lahir. Namun pasien juga mengemukakan kekecewaan karena kesibukan akan aktivitas bidan yang lain membuat bidan juga tidak maksimal melakukan pengawasan.

## 2) **Ketanggapan Bidan**

Hasil penelitian terhadap dimensi mutu ketanggapan bidan didapatkan sebesar 54,3% Ibu menyatakan bahwa ketanggapan bidan termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa bidan tanggap terhadap keinginan pasien dalam menanggapi pernyataan keluhan, dan masalah pasien.

Menurut Leoni Diprete Brown, 1992 dalam Bustani (2011) ketanggapan adalah keinginan para karyawan (staf) membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan dan masalah dari pelanggan.

Menurut Irwan (2008) ketanggapan adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis ini berdasarkan persepsi, karena persepsi mengandung psikologis lain maka faktor komunikasi dan situasi di sekeliling pelanggan yang

menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Pelayanan yang handal atau tenggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staf*, salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau penerimaan pasien.

Pada dimensi ketanggapan Ibu mengatakan bidan kategori baik dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama proses persalinan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa bidan menjelaskan tujuan sebelum pemeriksaan, mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan menggunkan komunikasi dua arah sehingga adanya interaksi yang baik antara pasien dan bidan yang berdampak positif terhadap hubungan interpersonal serta mempertahankan loyalitas pelanggan (pasien).

Pada dimensi ketanggapan juga ditemukan masih banyak bidan yang memberikan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 45,7%. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kemampuan bidan untuk tanggap dalam mendengarkan dan menyelesaikan keluhan pasien serta tindakan bidan dalam merespon tindakan yang dibutuhkan pasien. Kecepatan merupakan hal yang penting dalam menanggapi keluhan pasien. Apalagi asuhan sayang Ibu dalam persalinan lebih menekankan pada bagaimana bidan memperhatikan kebutuhan pasien sehingga pasien mendapatkan rasa aman. Apabila keluhan pasien tidak segera direspon dan ditangani, maka akan muncul ketidakpuasan pasien. Jika pasien tidak puas, juga kemungkinan berdampak terhadap angka kunjungan pasien bidan.

### **3) Jaminan Bidan**

Hasil penelitian terhadap dimensi mutu jaminan bidan didapatkan sebesar 60% Ibu menyatakan bahwa jaminan bidan termasuk kategori baik. Ini menunjukkan bahwa bidan sudah berkompentensi serta dapat dipercaya dalam memahami kebutuhan dari pasien.

Menurut Leoni Diprete Brown, 1992 dalam Bustani (2011) Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan serta dapat dipercaya, bebas dari bahaya, bebas dari resiko dan keragu-raguan. Menurut Parasuraman (2008) dalam buku *Service Quality Satisfaction*, jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, sikap sopan bidan disaat bekerja dan disaat memberikan pelayanan kebidanan dan kemampuan membina kepercayaan dan yakin dalam bertindak (Tjiptono 2010).

Pada dimensi jaminan ibu mengatakan bidan kategori baik dalam memberikan asuhan sayang Ibu selama proses persalinan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa bidan mempunyai *performance* dan *serviceability* yang baik, di mana pasien beranggapan bahwa bidan dalam memberikan pelayanan dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik sesuai dengan standar dan tuntutan masyarakat.

Penggunaan patograf selama persalinan merupakan bentuk aplikasi standar guna memberikan jaminan bahwa persalinan berjalan normal dan deteksi resiko distocia. Sesuai tuntutan asuhan sayang Ibu, bidan juga dipercaya mampu menjaga kerahasiaan pasien, memberikan pelayanan tanpa membedakan status

sosial, menghindari tindakan yang berlebihan serta memperbolehkan praktik tradisional yang tidak merugikan Ibu.

#### 4) **Perhatian Bidan**

Hasil penelitian terhadap dimensi mutu perhatian bidan didapatkan sebesar 62,8% Ibu menyatakan bahwa perhatian atau empati bidan termasuk kategori baik ini menunjukkan bahwa bidan dapat berkomunikasi dengan baik serta memahami kebutuhan dari pasien.

Menurut Lori Diprete Brown, 1992 dalam Bustani (2011) empati adalah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan berupa kemudahan dalam berkomunikasi termasuk perhatian terhadap para pelanggan serta dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Irene (2008) mengemukakan bahwa empati merupakan syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Pada dimensi perhatian atau empati ibu mengatakan bidan kategori baik dalam memberikan asuhan sayang ibu selama proses persalinan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa bidan cukup peduli dengan pasien, interaksi dan komunikasi baik berupa support verbal, keramahan dalam melayani, mendengarkan serta menciptakan suasana kekeluargaan serta rasa aman. Bidan peduli dengan keluhan, kecemasan serta perasaan pasien dengan menjadi pendengar yang baik, menanggapi kekhawatiran Ibu dengan mengucapkan kata-kata yang membesarkan dan menentramkan hati serta terkadang bidan memberikan pujian agar pasien terus semangat melewati masa-masa sulit selama persalinan berlangsung.

Hasil penelitian juga menunjukkan Ibu mengatakan bahwa masih ada bidan yang kurang mendengarkan dan menanggapi pertanyaan serta kekhawatiran Ibu. Pasien sangat senang sekali jika bidan mengucapkan kata-kata yang bisa menentramkan hati baik berupa pujian maupun kalimat yang mampu menghilangkan kecemasan ataupun keluhan pasien. Ini akan membuat pasien senang dan menyukai pelayanan yang diberikan serta membuat pasien nyaman menghadapi proses persalinan. Ini akan memberikan kesan dan pengalaman melahirkan yang menyenangkan bagi pasien sehingga pengalaman ini akan dibagi dengan orang-orang sekitarnya. Ini juga menjadi alasan untuk pasien tersebut melahirkan kembali di bidan yang sama. Jika sebaliknya dan ketidaknyaman yang didapat, tentu pasien akan berpikir ulang untuk kembali melahirkan di tempat bidan yang sama.

#### 5) **Bukti Fisik Pelayanan Bidan**

Hasil penelitian terhadap dimensi mutu perhatian bidan didapatkan sebesar 62,8% Ibu menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) bidan termasuk kategori baik ini menunjukkan bahwa bidan dapat menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses persalinan.

Menurut Lori Diprete Brown, 1992 dalam Bustani (2011) Bukti fisik atau bukti langsung (*tangibles*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) Ibu mengatakan bidan kategori baik dalam memberikan asuhan sayang ibu selama proses persalinan berlangsung. Hal ini

menunjukkan bahwa bidan sudah memperhatikan faktor yang sering dinilai oleh pasien yaitu citra atau image bidan di mata pasien, estetika dan *performance*. Persalinan yang berjalan lancar, normal serta kondisi ibu yang sehat dan selamat merupakan bukti kuat bagi pasien bahwa bidan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar yang ada. Kelengkapan perlengkapan, kebersihan serta kerapian serta kenyamanan juga memberikan penilaian mutu pelayanan bidan.

Keadaan fisik suatu ruangan pemeriksaan atau kebidanan baik itu dari kebersihan ruangan, penataan ruangan, kebersihan tempat tidur pasien, kebersihan alat-alat pemeriksaan, penampilan bidan yang bersih dan rapi sangat mempengaruhi kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan. Ini mendorong terciptanya suasana yang tenang, nyaman dan sejuk serta indah akan membuat kesan positif bagi pasien dan pengujung pasien. Hal ini akan meningkatkan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dikemudian hari.

Baiknya dimensi mutu bukti fisik ini disebabkan karena sebelum mendirikan sebuah praktik mandiri, bidan harus mempersiapkan standar minimal tersediannya sarana dan prasarana yang akan dibutuhkan selama proses persalinan. Hal ini juga diperkuat dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1464 tahun 2010 atau yang terbaru Nomor 28 tahun 2017 tentang izin dan penyelenggaraan praktik bidan, yang terus mendorong bidan memberikan fasilitas persalinan dan ruang rawatan yang aman dan nyaman.

### **3. Tingkat Kepuasan Ibu terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan**

Pada hasil penelitian didapatkan bahwa dari 21 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik didapatkan lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima dari pada tidak puas terhadap mutu pelayanan. Setelah dilakukan *Uji Korelasi Spearman* diperoleh  $\alpha$  sign (2-tailed) = 0,000  $r=$  0,999 dapat dikemukakan bahwa ada hubungan yang kuat antara tingkat kepuasan Ibu bersalin terhadap mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang ibu.

Nurmawati (2010) mutu pelayanan kesehatan/pelayanan kebidanan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan/kebidanan yang diselenggarakan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata. Penduduk, serta dipihak lain tatacara penyelenggaraannya sesuai standar dan etika profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan mengacu pada penerapan kode etik, standar profesi dan semua prasyarat kebidanan guna mencapai tindakan medik yang aman dan nyaman. Hal ini didukung hasil penelitian Suaib dkk (2011) menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dimana semakin bagus pelayanan perawat terkait dengan kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tindakan medik, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien maka semakin puas pula pasien sebagai penerima pelayanan.

Penelitian Agus dkk (2008) juga mengemukakan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan, maka semakin tinggi pula

tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Ini juga diperkuat penelitian Dadang Hermanto (2010) menyatakan adanya hubungan antara persepsi kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien. Jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak. Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya. Hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan termasuk praktek mandiri bidan senantiasa harus meningkatkan pelayanannya, karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian rumah sakit atau praktek mandiri bidan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat.

Ini sesuai dengan hasil penelitian Lucia, *et al* (2005) mengemukakan bahwa kepuasan wanita terhadap layanan yang diterimanya akan memberi dampak terhadap perilaku mereka dalam mencari dan memanfaatkan layanan kesehatan. Wanita tersebut akan mengganti tempat pelayanan kesehatan dan akan merekomendasikan kepada orang lain jika ia tidak mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan. Studi *National Productivity Board* di Singapura juga menunjukkan (77%) responden menyatakan tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan buruk dirumah sakit dan (55%) responden menyatakan akan memberitahukan kepada teman mereka agar tidak datang ketempat tersebut (Hipson, 2013)

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang Ibu terhadap tingkat kepuasan Ibu.

Disarankan bagi organisasi profesi diharapkan terus melakukan upaya perbaikan, pengendalian dan peningkatan mutu pelayanan para bidan agar masyarakat tetap menjadikan bidan sebagai tenaga kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat dijadikan masukan dalam membuat kebijakan ataupun program peningkatan mutu pelayanan yang diberikan bidan, bahwa mutu pelayanan tidak hanya melihat dimensi kehandalan bidan dalam melakukan pertolongan kelahiran bayi, tetapi juga dimensi lain khususnya dimensi ketanggapan yang juga berdampak terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ia terima serta diharapkan pengelola pendidikan kebidanan tidak hanya berfokus menghasilkan bidan yang handal dan terampil, tetapi juga memperhatikan *soft skill* lulusan yang sesuai dengan capaian pembelajaran mata kuliah asuhan kebidanan persalinan.

#### **Ucaan Terima Kasih**

1. Ibu hamil yang bersedia menjadi responden penelitian.
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Padang, pimpinan puskesmas dan bidan penganggung jawab KIA beserta kader sekolah yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penelitian.
3. Ketua STIKes Ranah Minang beserta staf yang telah memfasilitasi lancarnya proses penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus, dkk. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*. Surakarta: Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697 Vol I No.3 September 2008. 119-124.
- Al-Assaf, A.F. 2003. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC
- Azwar, Asrul. 2004. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Ayu, dkk. 2010. *Penerapan Asuhan Sayang Ibu Selama Proses Persalinan di Bidan Wilayah Puskesmas Gombong I dan Gombong II*. Yogyakarta: Jurnal Imiah Kesehatan Keperawatan Volume 6 No.3 Oktober 2010.
- Bustani. 2011. *Penjaminan Mutu & Askebtabilitas Pelayanan Kesehatan*. Padang: Erlangga
- Dadang Hermanto, 2011. *Pengaruh Presepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroadmojo Bulung Kalimantan Timur*. Tesis 2011.
- Dede, S. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP Umum) Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya*. Jawa Tengah. <http://www.mikn.undip.ac.id>
- Hipson, Jhon. 2013. *Sistem Pelayanan*, <http://www.media Indonesia.com>. Diakses tanggal 20 Maret 2015
- Imbalo pohan. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGH
- Irene, Diana Sari. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra cendikia press
- Irwan, Lamri. 2010. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elekmedia Komputindo Kelompok Gramedia
- JNPK-KR, POGI and JHPIEGO. 2012. *Asuhan Persalinan Normal dan Inisiasi Menyusui Dini*. Jakarta: JNPK-KR
- Khitan, Mohammed, etc. 2014. *Women's Statification With Hospital-Based Intrapartum Care. Jordanian Study*. <Http://www.Academicjournals.org /IJNM>
- Lucia, etc. 2005. *Please Understand When I Cry Out in Pain: Women's Account of Maternity Services During Labor and Delivery in Ghana*. BMC Public Medichine. <Http://www. Biomed central.co.id>
- Maulana, 2012. *Penilaian Kepuasan Ibu Hamil terhadap Mutu Layanan Antenatal dalam Kaitannya dengan Kepatuhan dan Karakteristik Bidan Dipuskesmas Sekota Jambi Tahun 2012*. Tesis: 2012
- Nurmawati. 2010. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: CV. Trans info Media
- Rikhly, Faradisy, dkk. 2012. *Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Simpang Madura*. Media Kesehatan Indonesia Vol 11/2012/No.2 Oktober 2012

- Saifuddin, Abdul Bari. 2009. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Satrianegara MF, S.S., 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. 2009, Jakarta: Salemba Medika.
- Suaib, dkk. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Makasar: Jurnal Unhas Fakultas Kesehatan Masyarakat
- Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka Citra
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Wahyuningsih. 2008. *Kepuasan Pelanggan Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Widodo, D. 2007. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*, Surabaya: Airlangga University Press
- Yunisman. 2011. *Analisis Mutu Keluaran (Kepuasan Pasien) Persalinan Normal oleh Bidan di Rumah Sakit Umum (RSUD) Palembang Bari*.  
[Http://www.Lib.ui.ac.id](http://www.Lib.ui.ac.id)