

Hubungan Pelayanan Kebidanan yang Service Excellent dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba

Febrianti Naibaho¹, Parningotan Simanjuntak², Imran Surbakti³, Melati Yanti Tionika Manurung⁴, Viona Rahmadani Putri⁵, Kristina Raja Gukguk⁶

^{1,2,3,4,5,6}STIKes Mitra Husada Medan

Email : febriantinaibaho92@gmail.com

Abstract

*Excellent service is a concern for customers by providing the best service to facilitate fulfillment of their needs and fulfillment of their satisfaction so that they are always loyal. Health services provided to patients cannot be separated from midwifery services. Midwifery services play an important role in healing disease and restoring health. **Purpose:** This study aims to determine the relationship between the midwifery services provided very well with the level of patient satisfaction at the Pintu Pohan Meranti Health Center in 2020. **Method:** This type of research is an analytic observational study with a cross sectional approach. The sample in this study were 46 patients who came and received midwifery services at the Pintu Pohan Meranti Health Center in 2020. The data analysis technique used chi square. **Results:** obtained in this study were 46 respondents who felt more satisfied with patients who received midwifery services 27 people (87.1%) had excellent service compared to 3 patients who did not get midwifery services (20.0%). The proportion of patients who were dissatisfied was more in patients who did not receive midwifery service with prime service 12 people (80.0%) compared to patients who received midwifery service with excellent service 4 people (12.9%). **Conclusion:** There is a significant relationship between excellent service midwifery service and patient satisfaction at the Pintu Pohan Meranti Health Center. It is hoped that the Puskesmas will also conduct regular evaluation of midwifery services so that they can continue to monitor the quality of midwifery services performed.*

Keywords: Midwifery Service, Excellent Service, Patient Satisfaction

Abstrak

Pelayanan prima merupakan perhatian bagi pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhannya dan

Dikirim : 1 Juli 2022
Revisi : 24 Agustus 2022
Diterbitkan: 13 September 2022

pemenuhan kepuasannya agar selalu setia. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak terlepas dari pelayanan kebidanan. Pelayanan kebidanan berperan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kebidanan yang diberikan sangat baik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti tahun 2020. **Metode:** Jenis penelitian merupakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti tahun 2020 sebanyak 46 orang. Teknik analisis data menggunakan chi square. **Hasil:** yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 46 responden yang merasa lebih puas dengan pasien yang mendapat pelayanan kebidanan 27 orang (87,1%) memiliki pelayanan prima dibandingkan dengan 3 pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kebidanan (20,0%). Proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak pada pasien yang tidak mendapat pelayanan kebidanan dengan pelayanan prima 12 orang (80,0%) dibandingkan pasien yang mendapat pelayanan kebidanan dengan pelayanan prima 4 orang (12,9%). **Kesimpulan:** Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kebidanan yang Service Excellent dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti. Diharapkan kepada pihak Puskesmas juga untuk melakukan evaluasi pelayanan kebidanan secara berkala sehingga dapat terus memantau mutu pelayanan kebidanan yang dilakukan.

Kata Kunci: Pelayanan Kebidanan, Service Excellent, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) merupakan indikator keberhasilan pembangunan pada sektor kesehatan. Kematian ibu dan kematian bayi merupakan tolak ukur kemampuan pelayanan kesehatan suatu negara Menurut WHO tahun 2019 Angka Kematian Ibu (AKI) di negara-negara Asia Tenggara masih tergolong tinggi yaitu seperti Malaysia (29/100.000 kelahiran hidup), Thailand (48/100.000 KH), Vietnam (59/100.000 KH), serta Singapore (3/100.000 KH). Dibandingkan dengan negara-negara maju, angkanya sangat jauh berbeda seperti Australia (7/100.000 KH) dan Jepang (5/100.000 KH). Hal ini menjadi suatu beban penting bagi setiap negara yang harus diselesaikan untuk mencapai salah satu target

Sustainable Development Goals (SDGs) yaitu mengurangi rasio angka kematian ibu menjadi 70 per 100 ribu kelahiran hidup pada tahun 2030 (WHO, 2019).

Kematian dan kesakitan ibu hamil, bersalin dan nifas masih merupakan masalah besar bagi negara berkembang termasuk Indonesia. Tingginya angka kematian ibu (AKI) menunjukkan bahwa rendahnya status kesehatan nasional suatu negara. AKI merupakan salah satu barometer pelayanan kesehatan ibu di suatu negara. Bila Angka Kematian Ibu masih tinggi, pelayanan kesehatan ibu masih kurang dan sebaliknya bila Angka Kematian Ibu masih rendah berarti pelayanan kesehatan ibu sudah baik. Hal ini pada akhirnya akan mengakibatkan rendahnya kualitas

sumber daya manusia secara umum (BKKBN, 2018).

Menurut hasil Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2012 mencatat angka kematian ibu (AKI) nasional sebesar 359/100.000 kelahiran hidup, hasil ini meningkat tajam dari hasil SDKI tahun 2007 yang hanya sebesar 288/100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2012). Berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) Tahun 2015, AKI Indonesia sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup. Oleh karena itu dalam rangka menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI), pemerintah telah banyak menetapkan strategi maupun kebijakan berupa program peningkatan kesehatan termasuk peningkatan pelayanan kebidanan yang merupakan perawatan yang diberikan kepada ibu selama hamil dan merupakan salah satu pilar dalam upaya "safe motherhood" (Kemenkes RI, 2017).

Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018 diketahui bahwa Angka Kematian Ibu (AKI) Sumatera Utara adalah sebesar 285/100.000 kelahiran hidup. Berdasarkan estimasi, maka AKI belum mengalami penurunan berarti hingga tahun 2018. Berdasarkan laporan kesehatan kabupaten/kotamadya yang diterima Dinas Kesehatan Provinsi Sumut tahun 2018 dari 281.449 bayi lahir hidup, jumlah bayi yang meninggal sebanyak 1.132 bayi sebelum usia 1 tahun. Berdasarkan angka ini maka secara kasar dapat diperhitungkan perkiraan Angka Kematian Bayi (AKB) di Sumatera Utara tahun 2018 yakni 14/1.000 kelahiran Hidup (KH). Rendahnya angka ini dimungkinkan karena kasus-kasus kematian yang dilaporkan hanyalah kasus kematian yang terjadi di sarana pelayanan kesehatan, sedangkan kasus-kasus kematian yang terjadi di masyarakat belum seluruhnya dilaporkan (Dinkes Provinsi Sumut, 2018).

Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah

dijangkau, dan bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. (Febriawati, 2016).

Pelayanan prima (service excellent) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal. Syarat pelayanan kesehatan yang baik setidaknya-tidaknya dapat dibedakan atas 13 jenis, yaitu tersedia (available), menyeluruh (comprehensive), terpadu (integrate), berkesinambungan (continue), adil/ merata (equity), mandiri (sustainable), wajar (appropriate), dapat diterima (acceptable), dapat dicapai (accessible), dapat dijangkau (affordable), efektif (effective), efisien (efficient), serta bermutu (quality). Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak terlepas dari pelayanan kebidanan. Pelayanan kebidanan memegang peran penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antar kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Munculnya berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat baik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, dan banyaknya instansi lain penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban berat bagi petugas kesehatan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan di klinik tersebut dan juga untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Febriawati, 2016).

Berdasarkan hasil survey pendahuluan diketahui pada bulan Januari-Mei tahun 2020 jumlah pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti tahun 2020 sebanyak 192 orang. Dalam dua tahun terakhir Puskesmas Pintu Pohan Meranti juga telah menerapkan sifat 7S (Senyum, Sapa, Salam, Sentuh, Sopan, Santun, Simpati) dalam melayani pasien termasuk dalam pelayanan kebidanan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba Tahun 2020.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah observasional analitik. Survey atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi (Notoatmojo, 2015). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba pada bulan Juni-Juli 2020. Alasan memilih lokasi ini karena penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah mendapatkan pelayanan kebidanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti tahun 2020 sebanyak 192 orang dan sampel sebanyak 46 orang. Sampel diperoleh dengan menggunakan simple random sampling yaitu dengan mengambil sampel secara acak sederhana kepada responden yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai sampel penelitian dalam penelitian. Analisis univariat digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi atau besarnya proporsi berdasarkan variabel yang diteliti. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen

(terikat). Analisis ini dilakukan dengan menggunakan uji Chi-square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$), sehingga apabila ditemukan hasil analisis statistik $p < 0,05$ maka variabel tersebut dinyatakan berhubungan secara signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Umur Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Distribusi Frekuensi responden berdasarkan Umur di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020

Umur	f	%
<20 tahun	7	15,2
20-35 tahun	28	60,9
>35 tahun	11	23,9
Total	46	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 yang memiliki umur 20-35 tahun 60,9% lebih besar dibandingkan dengan responden yang berumur <20 tahun (15,2%) dan yang berumur >35 tahun (23,9%).

Pendidikan Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Distribusi Frekuensi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020

Pendidikan	f	%
SD	5	10,9
SMP	9	19,6
SMA	25	54,3
Perguruan Tinggi	7	15,2
Total	46	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 yang berpendidikan SMA (54,3%) lebih besar dibandingkan dengan responden yang berpendidikan SD (10,9%), yang berpendidikan SMP (19,6%) dan yang berpendidikan Perguruan Tinggi (15,2%).

Pekerjaan Responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020

Pekerjaan	f	%
Bekerja	33	71,7
Tidak Bekerja	13	28,3
Total	46	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 yang bekerja (71,7%) lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja/IRT (28,3%).

Pelayanan Kebidanan yang Service Excellent

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, distribusi frekuensi pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020

Pelayanan Kebidanan	f	%
---------------------	---	---

Tabel 6. Hubungan Pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba Tahun 2020

Pelayanan Kebidanan yang Service Excellent	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	f	%	f	%			

yang Service Excellent		
Ya	31	67,4
Tidak	15	32,6
Total	46	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 sebesar 67,4% lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, distribusi frekuensi Kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020

Kepuasan Pasien	f	%
Puas	30	65,2
Tidak Puas	16	34,8
Total	46	100,0

Dari tabel di atas diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang puas dengan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah 65,2% lebih besar dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu 34,8%.

Analisis Bivariat

Uji bivariat dalam penelitian ini menggunakan rumus Chi Square, dimana uji tersebut digunakan untuk mengetahui Hubungan Pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba Tahun 2020.

Ya	27	87,1	4	12,9	31	100	0,001
Tidak	3	20,0	12	80,0	15	100	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa proporsi pasien yang merasa puas lebih banyak pada pasien yang mendapat pelayanan kebidanan yang service excellent 27 orang (87,1%) dibandingkan dengan pasien yang tidak mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent 3 orang (20,0%). Proporsi pasien yang tidak merasa puas lebih banyak pada pasien yang tidak mendapat pelayanan kebidanan yang service excellent 12 orang (80,0%) dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent 4 orang (12,9%).

Dari hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kebidanan yang Service Excellent dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba Tahun 2020.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 sebesar 67,4% lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proporsi responden atau pasien yang puas dengan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah 65,2% lebih besar dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu 34,8%.

Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kebidanan yang Service Excellent dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan

Meranti Kabupaten Toba Tahun 2020. Hal ini berarti bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan prima (Service Excellent) menurut pengertian “Pelayanan”, yang berarti “usaha melayani kebutuhan orang lain” atau dari pengertian “melayani” yang berarti “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Dengan pelayanan Prima atau Excellent yang berarti bermutu tinggi memuaskan. Pelayanan Kebidanan Yang Service Excellent adalah pelayanan kebidanan terbaik yang diberikan oleh karyawan/petugas puskesmas untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa puskesmas. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman masa lalu terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji-janji dan faktor internal dari pengguna jasa puskesmas sendiri (Purwoastuti dan Malyani, 2015).

Sedangkan menurut Daryanto (2016) mutu pelayanan kebidanan di puskesmas merupakan mata rantai interaksi dan keterkaitan yang rumit antara sistem struktur yang ada di puskesmas, proses yang terjadi di puskesmas. Struktur pada dasarnya adalah sumber daya yang ada dan pengaturannya, proses meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang dijalani di puskesmas yang antara lain dinilai dari tercapai tidaknya efisiensi optimal serta hasil akhir dapat berupa derajat kesehatan dan atau kepuasan pelanggan.

Aspek lain pelayanan kebidanan yang Service Excellent yang juga cukup bagus adalah Reliability (dapat dipercaya) dengan skor peneliana responden (72,3%). Hal ini dilihat dari penilaian responden yang mengatakan bahwa

Petugas pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti selalu memberi informasi tentang layanan kebidanan dan kondisi pasien dengan jujur. Selain itu juga responden menilai bahwa Petugas pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti menyampaikan dengan jelas tentang jadwal rutin ibu memperoleh layanan kebidanan.

Berdasarkan 5 aspek kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), penilaian responden yang paling tinggi adalah aspek Empati (89,7%). Pasien merasa puas karena Petugas pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti memberi pelayanan dengan ramah dan sopan, Petugas pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih, Petugas pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti memberikan salam kepada pasien yang datang dan memberikan ucapan terimakasih pada akhir pelayanan. Hal ini sesuai dengan sifat pelayanan kebidanan di Puskesmas Pintu Pohan Meranti yaitu 7S (Senyum, Sapa, Salam, Sentuh, Sopan, Santun, Simpati) dalam melayani pasien termasuk dalam pelayanan kebidanan.

Meskipun demikian, manajemen Puskesmas Pintu Pohan Meranti harus tetap melakukan peningkatan pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan prima (Service Excellent) merupakan tujuan utama kepuasan pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pasien. Pentingnya pelayanan prima terhadap pasien juga merupakan strategi. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pasien saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pasien, sehingga dapat menumbuhkan komitmen pasien terhadap Puskesmas Pintu Pohan Meranti.

Menurut pendapat peneliti, meskipun kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti sudah baik (puas) tetapi dilihat dari masing-masing indikator, masih ada beberapa indikator pelayanan yang dinilai kurang baik (tidak puas) yaitu dari indikator kehandalan (Reliability) dimana beberapa petugas memberikan pelayanan kurang sesuai dengan yang dijanjikan dan kurang konsisten, indikator daya tanggap (Responsiveness) dimana kemampuan petugas memberikan pelayanan cepat serta dapat mendengarkan dan mengatasi keluhan dari pasien, indikator jaminan (assurance) dimana petugas memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pasien. Maka Kepuasan Pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti tersebut perlu secara terus menerus ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Proporsi responden atau pasien yang mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 sebesar 67,4% lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak mendapatkan pelayanan kebidanan yang service excellent (32,6%). Proporsi responden atau pasien yang puas dengan pelayanan kebidanan yang service excellent di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Kabupaten Toba tahun 2020 adalah 65,2% lebih besar dibandingkan dengan yang tidak puas yaitu 34,8%. Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan kebidanan yang Service Excellent dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pintu Pohan Meranti

Kabupaten Toba Tahun 2020 dengan nilai $p=0,001$. Diharapkan kepada pihak Puskesmas untuk tetap meningkatkan pelayanan kebidanan yang service excellent yang berdampak pada kepuasan pasien sehingga kunjungan pasien ke puskesmas semakin meningkat karna merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Diharapkan kepada pihak Puskesmas juga untuk

melakukan evaluasi pelayanan kebidanan secara berkala sehingga dapat terus memantau mutu pelayanan kebidanan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Endang Hajat. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Sragen. Dikutip melalui : <http://eprints.ums.ac.id/1477/2/K100040095.pdf>
- Azwar, A, 2018. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. PT Bina Putra, Jakarta.
- BKKBN. 2018. Kamus Istilah Kependudukan KB dan Keluarga Sejahtera. Jakarta
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. 2016. Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1. Yogyakarta. : Gava Medika
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018. Medan
- Djuhaeni, H, 1999, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Pelatihan Manajemen Pelayanan dan Teknis Medis RSB, RB dan BPS Wilayah V, Priangan, Tasikmalaya, Persi, Cabang Jawa Barat.
- Febriawati, Henni. 2016. Manajemen Pelayanan Kebidanan Terpadu. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Goetsch dan Davis, 2014, Pengantar Manajemen Mutu, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Haniva, M.A.V, 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan. Tesis S2 IKM USU, Medan
- Kemenkes RI. 2018. Pedoman Penyelenggara Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan. Jakarta. Kemnkes RI.
- Kemenkes RI. 2017. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Jakarta. Kemenkes RI
- Kemenkes RI. 2016. Pedoman Penyelenggara Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. Jakarta. Kemenkes RI
- Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). 2018. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018. Litbang Kemenkes RI. Jakarta
- Sondakh. 2017. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/08/JURNAL_Wiwien_Simbala_080112068_AKK.pdf
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15
- Supriyanto, S. & R. D. Wulandari. 2017. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan." Surabaya, Health Advocacy :Pohon Cahaya.
- Tjiptono dan chandra. 2016. Service Quality & Satisfaction Edisi 4. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, H, 2015. Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- World Health Organization. 2019. Data of Maternal Mortality Rate in The World. WHO