

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN TINGKATKEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS OEPOI DINAS KESEHATAN KOTA KUPANG

Marselina Ase Seran, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Jombang  
Sofa Quratta A'Yun, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Jombang  
Wahyu Anjas Sari, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Jombang  
Email:seranmarlin7@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan Bidan adalah sebuah tugas dan tanggung jawab praktik profesi kebidanan dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik* dengan pendekatan *Korelasi – cross sectional*. Sampel adalah seluruhpasiendi Puskesmas Oepoi adalah sebanyak 40 Pasienresponden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan analisa data *spearman rank's*.Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang pelayanan bidan kurang yaitu sebanyak 22 (55%) responden dan sebagian responden yang tingkat kepuasan pasien sangat tidak puas yaitu sebanyak 20 (50%) responden.

Hasil Uji Statistik *Spearman's rho* dari perhitungan dengan menggunakan SPSS 16 for windows diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,744 hal ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel mutu pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang karena terletak diantara 0,600 – 0,799 hubungannya kuat sedangkan taraf peluang ralat kesalahan 0,01 yaitu lebih kecil dari syarat  $p < 0,05$  sehingga menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka ada Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang

Pendapat melalui penelitian ini bahwa perlu adanya evaluasi rutin tentang pelayanan bidan terhadap pasien agar bisa dapat meningkatkan ketrampilan dan kompetensi bidan dalam mendukung kepuasan pasien.

**Kata kunci : Mutu Pelayanan bidan, Tingkat Kepuasan Pasien**

## **RELATIONSHIP OF QUALITY OF MIDWIFE SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN OEPOI PUSKESMAS HEALTH DEPARTMENT OF KUPANG CITY**

### ABSTRACT

*Midwifery services are a duty and responsibility of the practice of the midwifery profession in the health care system that aims to improve maternal and child health in order to realize family and community health. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of midwifery services and the level of patient satisfaction at the Oepoi Health Center, Kupang City Health Office.*

*The design used in this study is analytic with a correlation approach - cross sectional. The sample is all patients at the Oepoi Health Center, as many as 40 respondent patients. The sampling method used simple random sampling technique, with spearman rank's data analysis. The results of the research conducted showed that most of the respondents whose midwifery services were lacking were as many as 22 (55%) respondents and some of the respondents whose level of patient satisfaction was very dissatisfied were as many as 20 (50%) respondents.*

*The results of the Spearman's rho statistical test from calculations using SPSS 16 for windows obtained a correlation coefficient of 0.744 this shows the level of closeness of the relationship between the midwifery service quality variable and the level of patient satisfaction at the Oepoi Public Health Center, Kupang City Health Office because it is located between 0.600 - 0.799 the relationship is strong while the level of the chance of error 0.01, which is smaller than the*

*condition  $p < 0.05$  so that it shows  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, there is a relationship between the quality of midwifery services and the level of patient satisfaction at the Oepoi Health Center, Kupang City Health Office.*

*The opinion through this research is that there needs to be a routine evaluation of midwife services to patients in order to be able to improve the skills and competition of midwives in supporting patient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Midwife Service, Patient Satisfaction Level*

## PENDAHULUAN

Melayani pasien, tidak terlepas dengan kinerja bidan terkadang menimbulkan konflik antara pasien dengan bidan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, apabila kinerja atau keterampilan pelayanan bidan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari puas dan tidaknya puas (Hidayat, 2015). Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pasien dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan (Triatmojo, 2011). Pelayanan dinilai memuaskan bila bidan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan mutlak diperlukan, melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Apabila tindakan kebidanan oleh bidan itu sendiri selalu baik dan profesional maka pasien akan merasa puas dalam pelayanan tersebut (Depkes RI, 2010).

Menurut hasil penelitian WHO (*World Health Organization*) tahun 2011 tentang tingkat kepuasan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia sebesar 81% pasien merasakan puas atas pelayanan yang diberikan. Hasil survei nasional terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia 75% pelayanan memuaskan, dan 35% pelayanan kurang memuaskan (Dinkes RI, 2012). Hasil data dari Propinsi NTT (Nusa Tenggara Timur) pada Tahun 2014 tentang mutu pelayanan kebidanan sebesar 40,1%. Data Dinas Kesehatan Kota Kupang tahun 2016 dimana pada mutu pelayanan kebidanan sebesar 35,2%. Berdasarkan hasil penelitian pada tanggal 11 Januari 2021 di Puskesmas

Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang tentang mutu pelayanan kebidanan sebesar 31,6%.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain : kualitas pelayanan, sikap empati (sikap peduli), pelayanan fisik (kerapian), jaminan keamanan dari petugas kesehatan tersebut, emosional, kecepatan petugas dalam pelayanan kesehatan, harga dan biaya. Bidan sebagai salah satu tenaga dalam pelayanan kebidanan dituntut untuk memahami, mampu dan mau memberi pelayanan pada ibu hamil yang optimal, untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta memuaskan. (KEPMENKES RI No.028 / MENKES / PER / 1 / 2011) tentang klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik terhadap pasien dimana pelayanan kesehatan berdasarkan disiplin ilmu, tanpa membedakan golongan umur serta pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan diharapkan juga agar dapat profesional, terampil dan dapat memberikan komunikasi yang baik kepada pasien secara jelas. Ukuran keberhasilan dalam pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien dalam pelayanan dicapai apabila pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pasien. Berdasarkan Latar belakang tersebut dapat disimpulkan bahwa terpenuhinya harapan kepuasan pasien akan mutu pelayanan bidan yang memuaskan merupakan salah satu tantangan terbesar dalam pemberian pelayanan bidan, Sehingga bidan harus memberikan informasi yang akurat dan tepat terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Untuk itu tindakan pelayanan bidan terhadap pasien harus diukur dan dianalisa.

## TINJAUAN PUSTAKA

### KONSEP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN

Mutu Pelayanan kebidanan adalah penerapan ilmu kebidanan melalui asuhan kebidanan kepada klien yang menjadi tanggung jawab bidan, mulai dari kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir, keluarga berencana, termasuk kesehatan reproduksi wanita dan pelayanan kesehatan masyarakat (Soepardan, 2015).

### Konsep Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana suatu penelitian bisa diterapkan. Desain sangat erat dengan bagaimana kerangka konsep penelitian sebagai petunjuk perencanaan penelitian secara rinci dalam hal pengumpulan dan analisa data (Nursalam, 2014).

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analitik. Analitik adalah suatu studi untuk menemukan fakta dengan interpretasi yang tepat dan hasil penelitian diolah dengan menggunakan uji statistik. Sedangkan rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Desain *Study Cross Sectional* yaitu: suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor - faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data.

## HASIL PENELITIAN

### Data Umum Ibu

#### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	40	100
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan Tabel 5.1 menunjukkan bahwa seluruhnya berjenis kelamin perempuan dari 40 responden (100%).

#### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan usia di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-30	15	37,5
2	31-40	22	55
3	41-50	3	7,5
4	51-60	0	0
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan Tabel 5.2 menunjukkan bahwa hampir setengah responden yang berusia (20-30) sebanyak 15 responden (37,5%) dan sebagian kecil responden yang berusia (41-50) sebanyak 3 responden (7,5%).

#### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	9	22,5
2	SD	14	35
3	SMP	8	20
4	SMA	5	12,5
5	PT	4	10
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan Tabel 5.3 menunjukkan bahwa hampir setengah responden yang tidak sekolah sebanyak 14 responden (35%) dan sebagian kecil responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 4 (12,5%).

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan**

Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	IRT	20	50
2	PNS	2	5
3	Petani	9	20
4	Wiraswasta	9	25
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan Tabel 5.4 menunjukkan bahwa setengah responden yang pekerjaannya sebagai IRT sebanyak 20 (50%)

**Data Khusus Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Bidan**

Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan pelayanan bidan di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	10	25
2	Cukup	8	20
3	Kurang	22	55
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang pelayanan bidan kurang yaitu sebanyak 22(55%) responden dan sebagian kecil responden yang pelayanan bidan baik yaitu sebanyak 8 (20%) responden. responden dan sebagian kecil responden yang pekerjaan sebagai PNS sebanyak 2 (5%) responden.

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien**

Tabel 5.6 Karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

No	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Puas	4	10
2	Puas	6	15
3	Tidak Puas	10	25
4	Sangat Tidak Puas	20	50
Jumlah		40	100

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan gambar 5.6 menunjukkan bahwa sebagian responden responden yang tingkat kepuasan pasien sangat tidak puas yaitu sebanyak 20 (50%) responden dan sebagian kecil responden yang tingkat kepuasan pasien sangat puas yaitu sebanyak 4 (10) responden.

**Tabulasi Silang Hubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang**

Tabel 5.7 Hubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

Count		Tingkat.Kepuasan				Total
		Sangat Puas (76-100%)	Puas (51-75%)	Tidak Puas (26-50%)	Sangat Tidak Puas (0-25%)	
Pelayanan Bidan	Baik (76-100%)	4 10.0%	6 15.0%	0 .0%	0 .0%	10 25.0%
	Cukup (56-75%)	0 .0%	0 .0%	4 10.0%	4 10.0%	8 20.0%
	Kurang (<56%)	0 .0%	0 .0%	6 15.0%	16 40.0%	22 55.0%
Total		4 10.0%	6 15.0%	10 25.0%	20 50.0%	40 100.0%

Sumber: Data Primer July 2021

Berdasarkan Tabel 5.7 Tabulasi SilangHubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang pelayanan bidan kurang yaitu sebanyak 22 (55%) responden dan sebagian responden responden yang tingkat kepuasan pasien sangat tidak puas yaitu sebanyak 20 (50%) respondensedangkan sebagian kecil responden yang pelayanan bidan baik yaitu sebanyak 8 (20%) respondendan sebagian kecil responden yang tingkat kepuasan pasien sangat puas yaitu sebanyak 4 (10) responden.

#### Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

##### Correlations

	Pelayana n Bidan	Tingkat Kepuasa n
Spearman's Rho	Correlation Coefficient 1.000	.744**
	Sig. (2-tailed) .	.000
	N 40	40
	Tingkat Kepuasan Correlation Coefficient .744**	1.000
	Sig. (2-tailed) .000	.
	N 40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Berdasarkan tabel 5.12 hasil Uji Statistik *Spearman's rho* dari perhitungan dengan menggunakan SPSS 16 for windows diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,744 hal ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel mutu pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupangkarena terletak diantara 0,600 - 0,799hubungannya kuat sedangkan taraf peluang ralat kesalahan 0,01 yaitu lebih

kecil dari syarat  $p < 0,05$  sehingga menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka ada Hubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang.

#### Pembahasan Mutu

##### Pelayanan Kebidanan DiPuskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang pelayanan bidan kurang yaitu sebanyak 22 (55%) responden dan sebagian kecil responden yang pelayanan bidan baik yaitu sebanyak8 (20%) responden.

Pelayanan bidan upaya untuk membantu ibu yang mau melahirkan dari trimester I- trimester III. Pelayanan bidan di fasilitas kesehatan merupakan tolak ukur keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan kebidanan (Azwar, 2014).

Pelayanan Kebidanan yang baik ditunjukkan dengan kemampuan dan ketrampilan Bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan yang diperlukan oleh pasien. oleh karena itu keterampilan dan kemampuan bidan sangat diperlukan dalam pelayanan kebidanan selain acuntabilitas bidan dalam mengembang tugasnya. Baiknya pelayanan bidan tidak terlepas dari penilaian pasien, dimana pasien akan memberikan penilaian sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh bidan.

Berdasarkan pelayanan bidan ditinjau dari segi umur.Umur 20-30 tahun memiliki kemampuan dalam menilai kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian pelayanan bidan tidak baik, hal ini dikarenakan sikap bidan dalam memberikan pelayanan kurang menyenangkan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi, motivasi dalam bekerja mempengaruhi sikap dalam melayani pasien dan berdampak terhadap sikap pekerjaannya kurang baik.

Berdasarkan pelayanan bidan ditinjau dari segi pendidikan. Pendidikan membentuk sikap dan cara pandang seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu objek (Azwar, 2013).

Berdasarkan pelayanan bidan pekerjaan p ekerjaan seseorang sangat mempengaruhi

pada pola pikir, hal ini dikarenakan pada pekerjaan terjadi interpersonal yang berdampak pemahaman terhadap suatu objek (Azwar, 2013).

Penilaian responden terhadap pelayanan bidan ini dikarenakan responden memahami apa yang menjadi tanggung jawab bidan dalam memberikan pelayanan pada pasien. Kondisi ini menuntut bidan untuk meningkatkan kemampuan dan skil dalam memberikan pelayanan kebidanan.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang**

Berdasarkan gambar 5.6 menunjukkan bahwa sebagian responden responden yang tingkat kepuasan pasien sangat tidak puas yaitu sebanyak 20 (50%) responden dan sebagian kecil responden yang tingkat kepuasan pasien sangat puas yaitu sebanyak 4 (10) responden

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah menerima pelayanan kesehatan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Bidan dalam pelayanan kebidanan dengan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika pasien tersebut tidak puas, maka pelayanan kebidanan tidak baik (Kirom, 2015). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (service encounter) yang sebenarnya. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau out time produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 2015).

Tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang

sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Responden merasatidak puas terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan, kondisi ini sangat mempengaruhi responden terhadap penerimaan pelayanan yang diberikan oleh bidan. Kondisi ini menuntut bidan untuk meningkatkan kemampuan dan skil dalam memberikan pelayanan kebidanan.

### **Hubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang**

Hasil Uji Statistik Spearman's rho dari perhitungan dengan menggunakan SPSS 16 for windows diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,744 hal ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel mutu pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupangkarena terletak diantara 0,600 - 0,799 hubungannya kuat sedangkan taraf peluang ralat kesalahan 0,01 yaitu lebih kecil dari syarat  $p < 0,05$  sehingga menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka ada Hubungan Mutu PelayananKebidanandengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas OepoiDinasKesehatan Kota Kupang

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah menerima pelayanan kesehatan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Bidan dalam memberikan asuhan kebidanan tidak terlepas dari komunikasi bidan dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika pasien tersebut tidak puas, maka kinerja dari pengaruh persepsi pasien tentang komunikasi bidan terhadap kepuasan pasien dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghambat kerja petugas kesehatan (Kirom, 2014). Pelayanan bidan sebagai metode sistematis dan ilmiah yang digunakan bidan untuk memenuhi kebutuhan klien dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang optimal .

Interaksi bidan dalam melayani pasien, tidak terlepas dengan kinerja bidan terkadang menimbulkan konflik antara klien dengan petugas yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, jika kinerja bidan kurang baik dalam melayani pasien, maka pasien akan merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan. Pasien akan merasa tidak puas atau perasaan kecewa muncul apabila pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya. Pasien yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan perawat akan cenderung tidak mematuhi nasehat, tidak akan kooperatif dan pasien juga akan memberikan informasi kepada orang lain tentang ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang didapatkan, sehingga secara otomatis akan mempengaruhi citra instansi dan juga menurunkan jumlah kunjungan.

### Kesimpulan

1. Mutu pelayanan kebidanan Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang pelayanan bidan kurang yaitu sebanyak 22 (55%) responden
2. Tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang menunjukkan bahwa sebagian responden responden yang tingkat kepuasan pasien sangat tidak puas yaitu sebanyak 20 (50%) responden
3. Hasil Uji *Spearman's rho* diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,744 hal ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara variabel mutu pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang karena terletak diantara 0,600 - 0,799 hubungannya kuat sedangkan taraf peluang ralat kesalahan 0,01 yaitu lebih kecil dari syarat  $p < 0,05$  sehingga menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka ada Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang.

### Saran

1. Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi tempat penelitian untuk meningkatkan pelayanan bidan dalam kepuasan pasien.

#### 2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut.

#### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan khasanah wacana kepustakaan, juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 4. Bagi Masyarakat

Agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, khususnya dalam kepuasan pasien

### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell, dan Donald R. Lehmann (2010), "*Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Finding from Sweden*", *Journal of Marketing*, Vol. 58, p.53-66.
- Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Evayanti, Y. Hubungan Pengetahuan Ibu Dan Dukungan Suami Pada Ibu Hamil Terhadap Keteraturan Kunjungan Antenatal Care (ANC) Di Puskesmas Wates Lampung Tengah Tahun 2014. Lampung: Universitas Malahayati Bandar Lampung. 2015. *Jurnal Kebidanan Volume 1 Nomer 2*, Juli 2015.
- Gerson, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Penderita Rawat Inap di RSI Samarinda. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol = 01/ no. 01/1998
- Gadysa dan Galbina, 2012. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Sulawesi Selatan. Skripsi. Yogyakarta
- Kartikasari, D. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. 2014. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 12 No 3, 2014.
- Lamiri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda. Samarinda. *Journal Management Pelayanan Kesehatan*. 2008.

- Mamik. 2010. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Surabaya : Prins Media
- Mufdlilah. 2010. Panduan Asuhan Kebidanan Ibu Hamil. Yogyakarta: Nuha Medika Press
- Notoatmojo, Soekidjo Dr. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sari. Manajemen : Pemasaran Usaha Kesehatan. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press. 2010.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2010. Total Quality Management Supranto, Johannes. 2010. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Andin.