



**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KB SUNTIK 3 BULAN DI PMB
RATNA MUJIYANTI A.MD.KEB DUSUN TEMPEL KECAMATAN
NAWANGAN KABUPATEN PACITAN JAWA TIMUR
TAHUN 2020**

ARTIKEL

Oleh :

KRISTIANA

152191060

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul :

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN KB SUNTIK 3 BULAN DI PMB
RATNA MUJIYANTI A.MD.KEB DUSUN TEMPEL KECAMATAN
NAWANGAN KABUPATEN PACITAN JAWA TIMUR
TAHUN 2020**

Disusun oleh :

**KRISTIANA
152191060**



**PROGRAM STUDI SI KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Ungaran, Februari 2021

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Kartika Sari", is written over a faint yellow circular stamp.

Kartika Sari., S.SiT., M.Keb

**Gambaran Mutu Pelayanan KB Suntik 3 Bulan di
PMB Ratna Mujiyanti A.md.Keb 2020**

*Kristiana, Kartika sari

S1 Kebidanan, Universitas Ngudi Waluyo Semarang

kristianapukes@gmail.com

kartikasari@unw.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Bidan harus selalu mempertahankan pelayanan yang baik, karena dengan mutu pelayanan yang baik akan tercipta kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan. Mutu pelayanan yang buruk pada pelayanan kontrasepsi suntik 3 bulan dapat menimbulkan stigma negatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan KB suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb

Metode : Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya seluruh Akseptor KB suntik 3 bulan di bulan Oktober dan November sebanyak 178 orang. Sampel sebanyak 64 responden. Teknik sampel \ *puposive sampling*, analisa distribusi Frekuensi.

Hasil : Dari 64 responden sebesar 52 responden (81,3%) menilai dimensi *tangible* (bukti fisik) masuk kategori cukup, 28 responden (43,8%) menilai dimensi *reliable* (keandalan) masuk kategori cukup, 41 responden (64,1%) menilai dimensi *responsive* (daya tanggap) masuk kategori cukup, 33 responden (51,6%) responden menilai dimensi *assurance* (jaminan kepastian) masuk kategori cukup, 30 responden (46,9%) menilai dimensi *empathy* (empati) masuk kategori cukup.

Kesimpulan : Sebagian besar responden merasa mutu pelayanan di PMB tersebut masuk dalam kategori cukup sebesar 36 responden (56,3%).

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, KB Suntik

ABSTRACT

Background: Midwives must always maintain good service, because with good service quality, patient satisfaction will be created midwifery services. The poor quality of service at the 3 month injection contraceptive service can cause a negative stigma. The research objective was to describe the quality of the 3-month injection family planning services at PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb

Method: This was a descriptive study with cross sectional approach. The population of all 3 months injection family planning acceptors in October and November was 178 people. The sample is 64 respondents. Technique sample purposive sampling, analysis of frequency distribution.

Results: Of the 64 respondents, 52 respondents (81.3%) considered the tangible dimension (physical evidence) in the sufficient category, 28 respondents (43.8%) considered the reliable dimension (reliability) in the sufficient category, 41 respondents (64.1%)) assessed the responsiveness dimension (responsiveness) was in the sufficient category, 33 respondents (51.6%) of respondents rated the assurance dimension (assurance of certainty) was in the sufficient category, 30 respondents (46.9%) considered the empathy dimension (empathy) was in the sufficient category.

Conclusion: Most of the respondents felt that the service quality at the PMB was in the sufficient category, amounting to 36 respondents (56.3%).

Keywords: Service Quality, Injectable Family Planning

PENDAHULUAN

Bidan dalam memberikan pelayanan sangatlah mengharapkan output yakni kepuasan dari pasien, karena kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan dan diutamakan karena hal tersebut akan sangat berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di tempat praktik bidan tersebut ataupun di fasilitas kesehatan lainnya. Kepuasan ialah suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang mana kepuasan tersebut timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah seseorang itu membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2017).

Dalam memberikan sebuah pelayanan Dokter, Perawat, dan Bidan selalu dinilai oleh masyarakat secara umum, penilaian tersebut meliputi ramah, sopan dan selalu siap melayani pasien. Selain hal tersebut petugas kesehatan khususnya disini adalah Bidan sangatlah memiliki tugas yang amat sangat penting yaitu mempertahankan pencapaian angka keikutsertaan KB yang tinggi dan mampu untuk mengendalikan angka kelahiran penduduk

Di Indonesia peserta KB baru dan peserta KB aktif pada tahun 2014 jumlahnya pasangan usia subur adalah 47.019.002. peserta KB baru sebesar 7.761.961 (16,15%) terdiri dari KB suntik 3.855.254 (49,67%), pil KB 1.951.252 (25,14%), kondom 441.141 (5,68%), implan 826.627 (10,65%), IUD 555.241 (10,65%), MOW 116.385 (1,5%), MOP 16.062 (0,2%). Sedangkan peserta KB aktif sebanyak 35.202.908 meliputi PUS sebanyak 3.896.081 (11,07%), MOW 1.238.749 (3,52%), MOP 241.624 (0,69%), implant 3.680.816

(10,46%), kondom 1.110.341 (3,15%), suntik 16.734.917 (47,54%), dan KB pil sebanyak 8.300.362 (29,5%) (Depkes RI,2014).

Cakupan peserta KB aktif tahun 2016 provinsi Jawa Timur mencapai 68,79%, angka ini mengalami penurunan dibandingkan tahun 2015 yang mencapai 82,22%. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KB atau cara kontrasepsi. Saat ini Jawa Timur banyak Pasangan Usia Subur (PUS) yang menggunakan alat kontrasepsi berupa KB suntik. Data yang dihimpun di Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Jawa Timur menunjukkan penggunaan KB suntik mencapai 443.110, KB pil sebanyak 156.384, implant sebanyak 63.918, kondom sebanyak 22.748, IUD sebanyak 45.809, MOW sebanyak 12.864 (BKKBN,2015).

Data pasangan usia subur (PUS) dan peserta KB aktif provinsi Jawa Timur, Khususnya disini adalah di Kabupaten Pacitan terdapat Pasangan Usia Subur 123.220, KB IUD 26.376, MOW 5.047, MOP 466, Kondom 648, implant 10.697, suntikan 48.596, Pil, 5.889 (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur,2018). Data KB suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb pada bulan Agustus 135 orang, akseptor Lama :133 Baru : 2, bulan September 70 orang, akseptor Lama :70 Baru :-, bulan Oktober 97 orang, akseptor Lama :98 Baru :1, dan bulan November 81 orang, akseptor Lama :76 Baru :6.

Untuk mengetahui bagaimana saja mutu pelayanan bidan dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut Parasuraman,2016 yakni meliputi : dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan kepastian), dan juga *Empathy* (empati).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November - Desember 2020. Penelitian ini dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Ratna Mujiyanti, Amd.Keb di dusun Tempel Kecamatan Nawangan, Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Akseptor KB suntik 3 bulan pada tahun 2020 dengan fokusnya mengambil 2 bulan terakhir dengan jumlah total akseptor bulan Oktober 97 akseptor dan bulan November 81 akseptor, dengan jumlah total akseptor adalah 178 yang menjadi jumlah populasi dalam penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin ditemukan sejumlah 64 orang dengan teknik *purposive sampling*. Penggumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form via whatsapp grup, dengan analisa distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran mutu pelayanan berdasarkan dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Mutu dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang	10	15.6
Cukup	52	81.3
Baik	2	3.1

Total	64	100.0
-------	----	-------

Tabel 1.1, menunjukkan sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk ke dalam kategori cukup yaitu sebesar 52 responden (81,3%). Pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan menjadi sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan kepuasan pasien (Puji R, 2013).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan 2 responden (3,1%) merasa bahwa mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori baik dan 10 responden (15,6%) lainnya merasa bahwa mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk kedalam kategori kurang. Hal ini Dibuktikan dengan jawaban responden pada poin Kebersihan kamar mandi/WC sebanyak 59,4% atau 38 Responden menilai kurang baik. Sedangkan poin tempat praktik memiliki alat yang lengkap dan Ketersediaan air dalam kamar mandi/WC 32,8% atau sebanyak 21 responden merasa sudah masuk pada kategori baik. Selain itu poin pertanyaan Bidan memiliki kamar mandi/WC khusus pasien sebanyak 53 Responden atau 82,2% masuk dalam kategori cukup baik. Semakin tidak baik persepsi responden terhadap mutu bukti langsung pelayanan kebidanan, maka responden semakin tidak puas terhadap layanan kebidanan. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien maka perlu perbaikan mutu pelayanan yang terkait dengan bukti langsung berupa sarana dan prasarana kebidanan yang memadai untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan MDGs.

Menurut Kurniasari dan Kuntjoro, kualitas sebuah pelayanan kesehatan sangat dikaitkan dengan kehendak dalam memenuhi kebutuhan para pemakai jasa

pelayanan kesehatan baik berupa bukti fisik sehingga semakin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut semakin baik pula kualitas pelayanan.

Dalam konsep standar pelayanan KB khususnya terhadap sarana prasarana Sarana dan Prasarana dalam pemberian KB meliputi : Tersedia tempat pelayanan yang memadai : ada tempat konseling, sebuah meja, tempat duduk, formulir informed consent, materi KIE, ruang tempat pemeriksaan yang privasi, ada sumber cahaya, tempat sampah, dan cuci tangan di air mengalir, kartu KB, dan register KB. Tensi meter, timbangan berat badan, alat pengukur tinggi badan, stetoskop harus terpenuhi agar pelaksanaan KB menjadi lancar dan berkualitas. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Eka Sapti (2011) , tentang mutu Pelayanan di puskesmas Gedong Tataan, di dapatkan hasil bahwa semakin lengkap sarana dan prasarana serta semakin baik prosedur pelayanan yang di berikan oleh bidan maka semakin baik pula mutu/kualitas pelayanan tersebut.

2. Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi *Reliable* (Keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb di Dusun Tempel, Kecamatan Nawangan, Kabupaten Pacitan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi *Reliable* (Keandalan)

Mutu dimensi Reliabel (kehandalan)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang	21	32.8
Cukup	28	43.8
Baik	15	23.4
Total	64	100.0

Tabel 2, diketahui bahwa dari 64 responden penelitian, sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi *reliable* (keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup yaitu sebesar 28 responden (43,8%). Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2012).

Sebanyak 21 responden (32,8%) lainnya merasa bahwa mutu dimensi *reliable* (keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori kurang dan 15 responden (23,4%) merasa bahwa mutu dimensi *reliable* (keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori baik. Pengalaman pasien tentang bagaimana keandalan tenaga kesehatan seperti skill dokter dan perawat, *paramedical staff* dan *support staff*, serta pertemuan dan interaksi secara intensif berdampak pada kepuasan pasien. Bitner (2011) menyatakan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter dengan pasien yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, selain itu mutu pelayanan dari *skills* perawat, *paramedical staff* dan *support staff* juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Dibuktikan dengan jawaban yang paling dirasa kurang baik oleh responden yaitu poin Bidan memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan yaitu sebanyak 68,8% atau 44 responden. poin Bidan selalu ada saat jam kerja (kecuali saat ada jadwal di puskesmas) sebanyak 37,5% responden merasa baik dalam mutu pelayanannya. Sedangkan pada poin bidan bersedia menanggapi keluhan pasien masuk dalam kategori cukup baik sebanyak 59,4% atau 38 orang.

3. Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi Responsive (Daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb di Dusun Tempel, Kecamatan Nawangan, Kabupaten Pacitan

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi *Responsive* (Daya Tanggap)

Mutu dimensi <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang	14	21.9
Cukup	41	64.1
Baik	9	14.1
Total	64	100.0

Tabel 3, diketahui bahwa dari 64 responden penelitian, sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi *responsive* (daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup yaitu sebesar 41 responden (64,1%). Dimensi *responsiveness* adalah kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat.

ya. Sedangkan pada poin bidan bersedia menanggapi keluhan pasien masuk dalam kategori cukup baik sebanyak 59,4% atau 38 orang.

Sebanyak 9 responden (14,1%) merasa bahwa mutu dimensi *responsive* (daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori baik. Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* dalam hal ini bidan perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman, selalu kembali dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Dan 14 responden (21,9%) lainnya merasa bahwa mutu

dimensi *responsive* (daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori kurang.

Berdasarkan jawaban responden pada poin Bidan selalu mengingatkan tanggal kunjungan kembali 45,3% merasa kurang baik dalam mutu pelayanan. Hal ini disebabkan karena bidan hanya menuliskan tanggal kunjungan suntik Kbnya di kartu KB, tanpa menjelaskannya, sehingga dari responden kebanyakan memilih kategori jawaban dengan hasil kurang baik. Poin Bidan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur 31,3% responden menilai baik dalam mutu pelayanan. Dan pada poin kecepatan bidan dalam merespon terhadap permintaan dalam pelayanan kebidanan masuk dalam kategori cukup baik yakni sebanyak 37 orang dengan presentase 57,8%.

Hasil penelitian Chang, Chen dan Lan (2013) dalam penelitiannya yang berjudul *Service quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal – Based Medical Service Encounters* menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diselesaikan dalam waktu singkat menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78%. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014) yang berjudul *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu* hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dari segi *responsive*/daya ketanggapan diperoleh 80% dengan kategori puas. Pernyataan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 15 (46,9%) dan tidak puas sebanyak 12 (37,5%) yaitu petugas tidak mampu menyelesaikan masalah keluhan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang baik harapan pelanggan pada dimensi ini yaitu

pelanggan ingin lebih diperhatikan sesuai dengan keluhan pelanggan juga memberikan solusi yang tepat sesuai dengan yang dikeluhkan pelanggan.

4. Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi Assurance (Jaminan Kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb di Dusun Tempel, Kecamatan Nawangan, Kabupaten Pacitan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi Assurance (Jaminan Kepastian)

Mutu dimensi Assurance (Jaminan Kepastian)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang	18	20.3
Cukup	33	51.6
Baik	13	20.3
Total	64	100.0

Tabel 4, diketahui bahwa dari 64 responden penelitian, sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi assurance (jaminan kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup yaitu sebesar 33 responden (51,6%). 13 responden (20,3%) merasa bahwa mutu dimensi assurance (jaminan kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori baik. Dan 18 responden (28,1%) lainnya merasa bahwa mutu dimensi assurance (jaminan kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori kurang. Akseptor akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, karena melalui pendekatan akan membuat klien merasa lebih puas,

meningkatkan hubungan dan kepercayaan yang sudah ada antara petugas dan klien, membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan keluarga berencana (Saroaha, 2012).

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan serta hak-hak klien. Dari dimensi penyedia layanan, pelayanan yang bermutu ialah pelayanan yang sesuai dengan kode etik dan memenuhi standar profesi pelayanan yang telah ditetapkan (*Puspita Sari, 2015*). Dengan demikian, kepuasan klien ini sangat penting. Pasien yang merasa puas terhadap layanan akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Wati, 2018).

Dibuktikan dengan jawaban responden pada poin kuesioner kejelasan informasi yang diberikan bidan sebanyak 46,9% responden atau 30 responden merasa kurang baik dalam mutu pelayanannya. Sebanyak 43,8% responden merasa Bidan baik dalam mutu pelayanan yaitu poin Bidan menjaga kerahasiaan pasien dengan menutup pintu pada saat pasien masuk ke ruang periksa dan pelayanan KB suntik 3 bulan yang diberikan murah dan terjangkau. Sedangkan pada poin bidan menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan kebidanan sebanyak 48 orang atau 75% masuk kategori cukup baik.

Hasil penelitian Ade (2019) menunjukkan berdasarkan Jaminan (*Assurance*), sebanyak 66% menunjukkan sangat puas. Responden memiliki kategori puas sebanyak 77% ditinjau dari perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan. Pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut merasa puas terhadap perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan, karena perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi telah memberikan perhatian

yang tulus kepada mereka dan telah berusaha untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang mereka sampaikan.

5. Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi Empathy (empati) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb di Dusun Tempel, Kecamatan Nawangan, Kabupaten Pacitan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan KB suntik 3 Bulan Berdasarkan Mutu Dimensi *Empathy* (Empati)

Mutu dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang	25	39.1
Cukup	30	46.9
Baik	9	14.1
Total	64	100.0

Tabel 5, diketahui bahwa dari 64 responden penelitian, sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi *empathy* (empati) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup yaitu sebesar 30 responden (46,9%). Sedangkan 9 responden (14,1%) merasa bahwa mutu dimensi *empathy* (empati) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori baik. Dan 25 responden (39,1%) lainnya merasa bahwa mutu dimensi *empathy* (empati) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori kurang Dimensi Empati (*emphaty*) adalah bagaimana memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.

Sebesar 50% atau 32 responden merasa kurang baik dalam mutu pelayanan pada poin Bidan selalu ingat kepentingan dan keperluan kunjungan anda, sedangkan sebesar 37,5% responden merasa baik dalam mutu pelayanan saat Bidan dapat mengenali setiap pasien yang datang. Dan pada poin yakni perhatian bidan selama pelayanan masuk kategori cukup baik sebanyak 21 responden atau 32,8%.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Gorari A dan Theodosopoulou (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Satisfaction With Nursing Care Provided to Patients Who Have Undergone Surgery for Neoplastic Disease* bahwa dalam penelitiannya kepuasan pasien meningkat yaitu 84,4% apabila mutu pelayanan dari petugas dalam hal bersikap sopan, menghormati, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara berkesinambunga dalam pelayanan dilakukan dengan baik. Perhatian, kepedulian dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan menjadikan perasaan puas pada pelanggan. Selain itu penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014) yang berjudul *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu* menunjukkan bahwa indeks kepuasan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 87,9% berada pada kategori puas.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden merasa bahwa mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk ke dalam kategori cukup yaitu sebesar 52 responden (81,3%), sebesar 28 responden (43,8%) merasa bahwa mutu dimensi *reliable* (keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup, sebesar 41 responden (64,1%) merasa bahwa mutu dimensi

responsive (daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup, sebesar 33 responden (51,6%) merasa bahwa mutu dimensi *assurance* (jaminan kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup, dan sebesar 30 responden (46,9%) merasa bahwa mutu dimensi *empathy* (empati) di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk dalam kategori cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi B. 2012. Buku panduan praktisi pelayanan kontrasepsi, Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawiroharjo
- Al Damen, 2017. *Dimensi mutu pelayanan kesehatan pada poliklinik lembaga permasyarakatan kelas II A kota palu*
- Andi Rizko Yulianto, 2018. *Tinjauan pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan*
- Ari Ningsih, 2013. *Dimensi mutu pelayanan kesehatan pada poliklinik lembaga permasyarakatan kelas II A kota palu*
- Azwar Azrul, 2010 Buku Pengantar Administrasi Kesehatan; Edisi Ketiga Binarupa Aksara, Jakarta
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2018
- BKKBN. 2015. *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Cetakan ke-5. Jakarta:Pustaka Sinar Harapan
- Sumardi S. 2018. Buku metode penelitian. Adi Buana University Press
- Conga et al, 2014. *Dimensi mutu pelayanan kesehatan pada poliklinik lembaga permasyarakatan kelas II A kota palu*
- Cut Sriyanti. 2016. Buku Mutu Layanan Kebidanan dan kebijakan kesehatan. Cetakan ke-1
- Dadang hermanto, 2010. *pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSUD Dr. H Soemarno sosroatmodjo bulungan kalimantan timur*
- Depkes, RI. 2014. *Data Dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Tahun 2014* Jakarta. Depkes RI.
- Data Praktik Mandiri Bidan Ratna Mujiyanti, Amd.Keb, 2020
- Handayani, S. 2010. *Buku Ajar Pelayanan Keluarga Berencana*, Pustaka Rihama. Yogyakarta.
- Levina S. Kelmanutu (2013). *Dimensi mutu pelayanan pada unit rawat inap rumah sakit umum daerah Karelsdastubun langgur kabupaten maluku tenggara 2013*.
- Lina Ratnawati. (2015). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan tingkat Kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep kota Semarang*
- Mamik. (2014). *Metodelogi Kesehatan*. Sidoharjo: Zifatama Publisher

- Manimay G. Measuring patient satisfaction, Leadership in Health service. J Leadersh Heal Serv. 2014;27(3):240-54
- Marmi, 2014. Buku Ajar Pelayanan KB Egc, Jakarta.
- Muninjaya, Gde, 2011 Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Notoatmodjo. S, 2010 Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta*
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktik Keperawatan Profesional, edisi 3*, Salemba Medika, Jakarta.