

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
PRAKTIK BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh
AHMAD FARIS MUDZAKKI
NIM.1402120315

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2019 M/1441 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

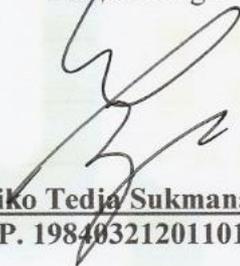
JUDUL : **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN PRAKTIK BIDAN
GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI**

NAMA : AHMAD FARIS MUDZAKKI
NIM : 142120315
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARI'AH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2019

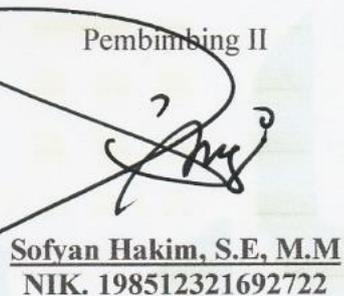
Menyetujui

Pembimbing I



Enriko Tedja Sukmana, MSI
NIP. 198403212011011012

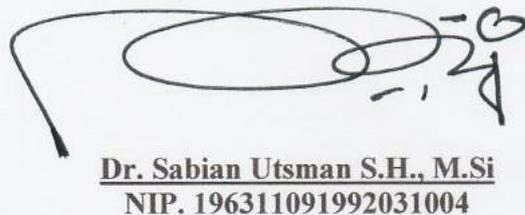
Pembimbing II



Sofyan Hakim, S.E, M.M
NIK. 198512321692722

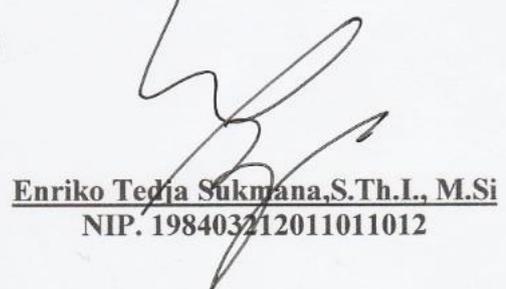
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian Utsman S.H., M.Si
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I., M.Si
NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudara Ahmad Faris Mudzakki

Palangka Raya, Oktober 2019

Kepada
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : AHMAD FARIS MUDZAKKI

NIM : 1402120315

JUDUL : **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU**

PELAYANAN PRAKTIK BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN

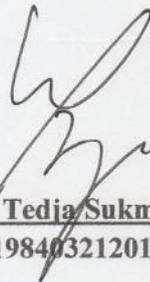
WINANTI

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi.

Pembimbing I



Enriko Tedja Sukmana, MSI
NIP. 198403212011011012

Pembimbing II



Sofyan Hakim, S.E, M.M
NIK. 198512321692722

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Praktik Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti Kota Palangka Raya Oleh Ahmad Faris Mudzakki, NIM.1402120315 telah dimunaqasahkan oleh Tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Jumat

Tangga : 27 September 2019

Palangka Raya, 27 September 2019

Tim Penguji:

1. ALI SADIKIN, M.SI
Ketua Sidang/Penguji

(.....)

2. JELITA, M.SI
Penguji I

(.....)

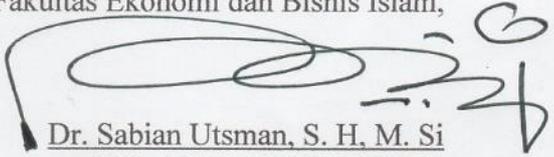
3. ENRIKO TEDJA SUKMANA, M.SI
Penguji II

(.....)

4. SOFYAN HAKIM, M.M
Sekretaris/Penguji

(.....)

Dekan Fakultas
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Dr. Sabian Utsman, S. H. M. Si
NIP. 196311091992031004

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PRAKTIK BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI

ABSTRAK

Oleh: AHMAD FARIS MUDZAKKI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti dan kepuasan konsumen pada layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan subjek penelitian adalah pasienn dari kedua bidan praktik tersebut dan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti yakni praktik pelayanan di bidang kebidanan yang terdiri atas pelayanan keluarga berencana, pelayanan ibu hamil dan pasca melahirkan, dan pelayanan bayi (imunisasi). Pelayanan ini sudah memenuhi pelayanan bidan praktik pada mestinya yakni pelayanan kebidanan bayi dan anak, pelayanan bayi berencana dan pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan konsumen pada layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti dapat terlihat dari loyalitas mereka terhadap pelayanan bidan Gina Sidik atau bidan Winanti yang langgeng dalam menggunakan jasa bidan-bidan tersebut, selain itu juga adanya sikap mempromosikan pelayanan bidan-bidan itu yang dilakukan para konsumen sebagai bentuk kepuasannya, dan terakhir mereka jadi pelanggan pada Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Mutu Pelayanan, Praktek Bidan.

CONSUMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SERVICE PRACTICES OF GINA SIDIK MIDWIVES AND WINANTI MIDWIVES

ABSTRACT

By : AHMAD FARIS MUDZAKKI

This study aims to find out the service practices of Gina Sidik and Winanti Midwives and customer satisfaction with the services of Midwife Gina Sidik and Midwife Winanti.

This study uses a qualitative approach with descriptive methods. The technique of collecting data uses observation, interviews and documentation. With the research subjects were patients from both practice midwives and sampling using the purposive sampling technique.

The results showed that the practice of service for Midwives Gina Sidik and Midwife Winanti was the practice of service in the midwifery sector which consisted of family planning services, services for pregnant and postpartum mothers, and infant services (immunization). This service has fulfilled midwife services practically, which should be baby and child midwifery services, baby planning services and public health services. Consumer satisfaction at Midwife Gina Sidik and Bidan Winanti services can be seen from their loyalty to midwife services. Gina Sidik or Winanti's midwife is lasting in using the services of the midwives, besides that there is also a cyclone promoting the services of midwives as consumers satisfaction, and finally they become customers at Midwife Gina Sidik or Midwife Winanti.

Keywords: Consumer Satisfaction, Quality Of Service, Practices Of Midwives

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PRAKTIK BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI”** dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsaman, S.H.,M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana,S.Th.I., M.Si sebagai ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana,S.Th.I., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan

memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak Sofyan Hakim, M.M sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
7. Kepada Praktik Bidan Winanti dan Bidan Gina Sidik di Kota Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan terima kasih pula telah memberikan data berkaitan dengan judul penelitian saya.
8. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2014 khususnya kelas B yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Palangka Raya, Oktober 2019
Penulis,

AHMAD FARIZ MUDZAKI
NIM. 1402120315

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PRAKTIK BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI**” benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



AHMAD FARIS MUDZAKKI
NIM. 1402120315

MOTTO

Dari Ibnu Abbas, dia berkata: Nabi n bersabda: “Dua kenikmatan, kebanyakan manusia tertipu pada keduanya, (yaitu) kesehatan dan waktu luang”. [HR Bukhari, no. 5933].



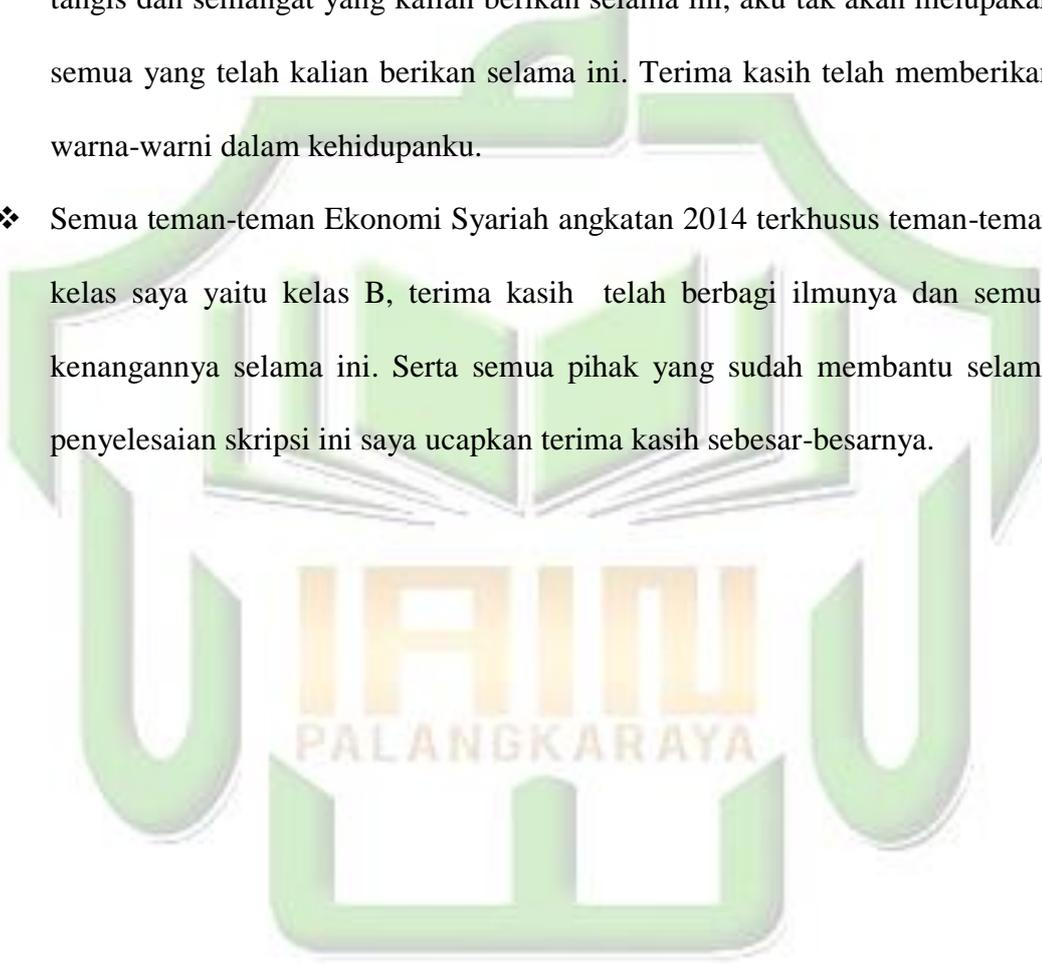
PERSEMBAHAN

Atas Ridho Allah SWT dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya ini kepada

- ❖ Untuk Tuhanku Yang Maha Esa, yaitu Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dari Engkau, hambaMu yang dhaif ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba bisa selalu bersyukur atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Apapun anugrah dan cobaan yang datang, semoga hamba selalu mengingat Mu, selalu taat dan selalu dekat dengan Mu.
- ❖ Teruntuk ayah (**Bpk. Muhamad Sidik, S.H**) dan ibuku tercinta (**Ibu Sri Mugina, Amd. Keb**), Abangku (**Ahmad Syauqoni Syahbana**) dan ketiga Adikku (Nissrina Putri Salsabila, Muhammad Sultan Husain dan Akifa Naila Humaira) persembahkan karya ini untuk kalian yang tiada hentinya selama ini selalu memberikan semangat, dorongan, nasihat, kasih sayang, serta do'a-do'a yang selalu terpanjatkan setiap saat demi kesuksesanku. Terimakasih atas semua kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan, semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala. Semoga kalian selalu dalam

perlindungan Nya, selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang hingga saatnya diri ini bisa membuat kalian bangga dan bahagia dunia akhirat.

- ❖ Teruntuk guru dan dosenku, terimakasih telah membimbing dan menuntun dalam proses menuntut ilmu selama ini.
- ❖ Buat sahabat-sahabatku terima kasih atas bantuan, do'a, nasihat, canda tawa, tangis dan semangat yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini. Terima kasih telah memberikan warna-warni dalam kehidupanku.
- ❖ Semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2014 terkhusus teman-teman kelas saya yaitu kelas B, terima kasih telah berbagi ilmunya dan semua kenangannya selama ini. Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka

ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
---------------	---------	---

جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

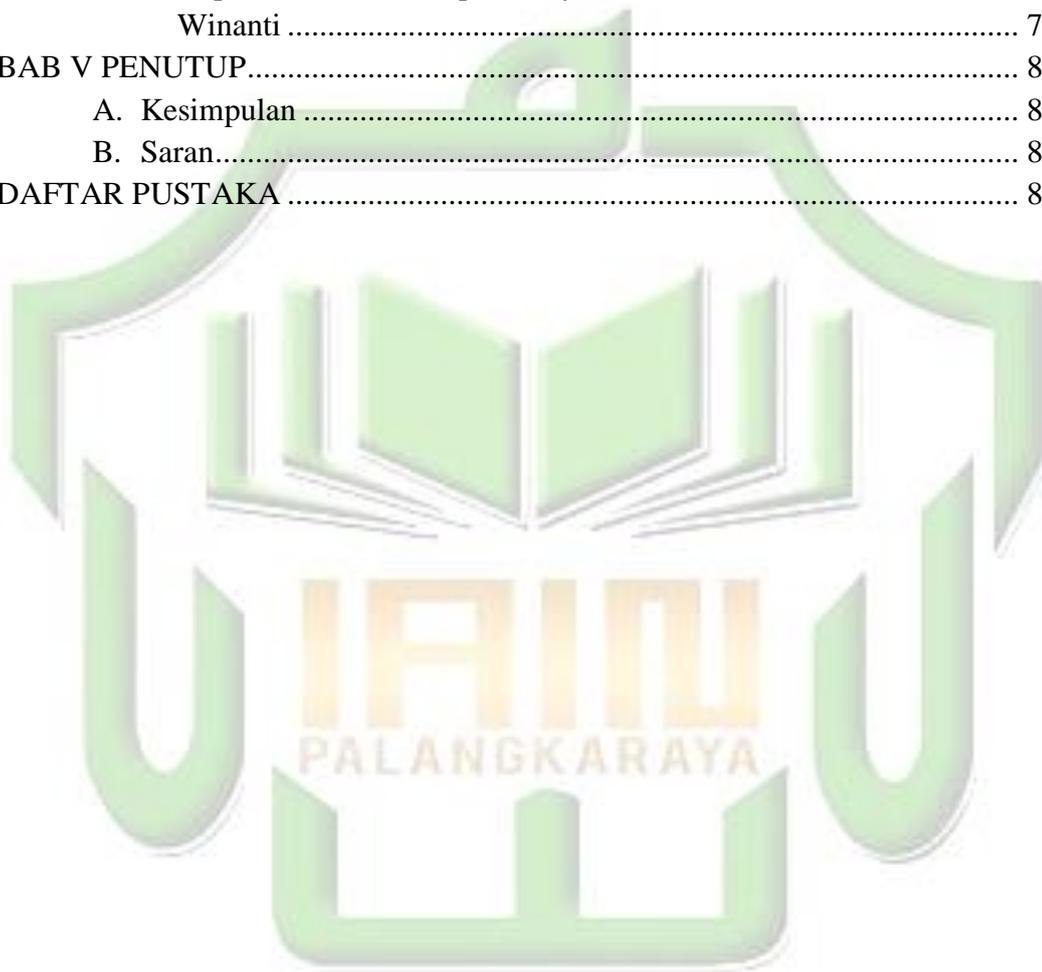
ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Deskripsi Teoritik.....	13
1. Bidan Praktik	13
a. Pengertian Bidan Praktik	14
b. Tujuan Bidan Praktik.....	13
2. Mutu Pelayanan	14
c. Pengertian Mutu	14
d. Pengertian Mutu Pelayanan	14
e. Dimensi Mutu Pelayanan.....	14
f. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	14
3. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	19
a. Konsep Kepuasan Konsumen.....	14
b. Konsep Loyalitas Konsumen.....	21
c. Hubungan Kepuasan dan Kepuasan Konsumen.....	23
C. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
1. Waktu Penelitian.....	29
2. Tempat Penelitian	29
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
C. Subjek dan Objek Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
1. Observasi	31
2. Wawancara	32
3. Dokumentasi.....	33
E. Pengabsahan Data	33
F. Analisa Data	30
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37

1. Bidan Gina Sidik	37
2. Bidan Winanti.....	38
B. Penyajian Data	40
1. Praktik Pelayanan Pada Bidan Gina Sidik Dan Bidan Winanti.....	40
2. Kepuasan Konsumen pada Layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti	50
C. Analisis Data	64
1. Praktik Pelayanan Pada Bidan Gina Sidik Dan Bidan Winanti.....	64
2. Kepuasan Konsumen pada Layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti	79
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen adalah merupakan hal yang paling diutamakan dan perlu diprioritaskan oleh rumah sakit. Mutu pelayanan yang tidak baik berakibat pada nama baik atau citra rumah sakit menjadi tidak baik pula. Maka untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan para pasien, pihak rumah sakit harus senantiasa mengutamakan kepuasan konsumen melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan atau berkelanjutan dengan pelaksanaan praktik yang benar dan baik.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan di masyarakat adalah jasa layanan bidan praktik. Bidan praktik adalah jasa layanan tenaga kesehatan yang dikelompokkan ke dalam tenaga kebidanan, memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan kesehatan ibu, pelayanan kesehatan anak, dan pelayanan kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana. Di dalam keadaan tertentu yakni suatu kondisi tidak adanya tenaga kesehatan yang memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan serta tidak dimungkinkan untuk dirujuk maka seorang bidan dapat memberikan pelayanan kedokteran dan/atau kefarmasian di luar kewenangannya dalam batas tertentu.

Tingkat kepuasan konsumen pada layanan kebidanan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diterimanya. Kualitas merupakan ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.¹

Eksistensi dan kemampuan layanan kebidanan mendapatkan laba dalam jangka panjang, secara tidak langsung dipengaruhi oleh layanan tersebut dalam memuaskan kebutuhan konsumen, hal ini yang biasa diistilahkan dengan konsep pemasaran. Kepuasan konsumen sulit sekali diukur, karena para pakar pun tidak berhasil mengukur kepuasan total yang diciptakan oleh produk atau jasa tertentu atau oleh kegiatan pemasaran. Di samping itu kepuasan langsung yang diperoleh setiap konsumen dari produk tertentu tidak bisa mengemukakan kelemahan-kelemahannya dan kepuasan yang dialami seseorang ketika mengonsumsi produk tertentu tidak tergantung bagaimana orang memiliki produk serupa.²

Bidan praktik akhir-akhir ini sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat luas baik yang di pedalaman desa atau di tengah kota, hal ini menunjukkan bahwa suatu pelayanan kesehatan khususnya ibu dan anak bukan saja dapat dilakukan melalui jasa dokter saja, akan tetapi juga bisa

¹ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2014, cet ke-2, h. 240.

² *Ibid*, h.224.

melalui jasa bidan praktik, yang berarti juga dapat menghemat pengeluaran ekonomi individu dalam masalah kesehatan.

Akan tetapi seringkali di beberapa tempat layanan jasa bidan praktik ada yang mengalami kemajuan bahkan juga kemunduran. Misalkan ada bidan praktik yang hanya mementingkan penghasilan saja tanpa melihat bagaimana perasaan pasien nya pada saat berobat, ada juga tempat bidan praktik yang mana selain kepentingan pendapatan sehari-hari juga mementingkan tingkat kepuasan pasien nya pada saat berobat di klinik nya tersebut. Ini menunjukkan bahwa perilaku seorang petugas layanan kesehatan harus memenuhi aspirasi kebutuhan yang diharapkan pasien nya agar mendapatkan penilaian yang bagus di mata masyarakat sekitar pada saat berobat.

Kedua praktik bidan tersebut sudah berdiri lebih dari 16 tahun yang lalu, untuk Bidan Gina Sidik dimulai sejak tahun 2000 sedangkan Bidan Winanti sekitar 2002. Waktu yang cukup lama diatas yang menjadi alasan peneliti memilih kedua Bidan Praktik tersebut. Disisi lain, kedua praktik bidan ini memiliki daya tarik masing-masing, semisal Bidan Gina Sidik yang memiliki pasien hingga dari luar kota. Sedangkan, Bidan Winanti mempunyai apotek tersendiri, sehingga lebih memudahkan pasien. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh praktik bidan Gina sidik adalah 1 ruang tunggu, 1 ruang nifas, 1 ruang bersalin, 3 ruang rawat inap. Sedangkan fasilitas

yang dimiliki praktik bidan Winanti adalah 1 ruang tunggu, 1 ruang nifas, 1 ruang bersalin, dan 1 ruang rawat inap.³

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada praktik bidan Gina Sidik, dapat peneliti ketahui bahwa dalam memberikan layanan kepada konsumen selalu mengutamakan kebutuhan konsumen. Selain itu juga membangun komunikasi yang baik dengan konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman dan seperti halnya keluarga. Oleh sebab itu, meskipun di lokasi praktik bidan Gina Sidik tersebut terdapat banyak beberapa praktik bidan lainnya, tetapi pilihan konsumen lebih cenderung mengarah kepada layanan praktik kesehatan yang diberikan oleh bidan Gina Sidik.⁴ Di dalam pelayanannya Bidan Gina Sidik menerapkan 5 S yakni Senyum, Salam, Sapa dan Santu. Ini dilakukan agar konsumen merasa nyaman saat mendapatkan layanan. Adapun bentuk layanan yang ada pada Bidan Gina Sidik terdiri atas layanan KB, baik itu KB pil, Suntik, AUD dan Inplan; layanan ibu hami; layanan ibu saat dan pasca melahirkan.⁵ Bahkan seorang konsumen memberikan tanggapan dalam pelayanan Bidan Gina Sidik baik dan enak, ia pun merasa sangat dekat dengan bidan Gina Sidik dan perawat-perawatnya, sehingga ia merasa nyaman saat mendapat layanan di Bidan Gina Sidik.⁶

Begitupun dengan pada praktik bidan Winanti dapat peneliti ketahui bahwa dalam memberikan layanan kepada konsumen selalu

³Observasi Pada tanggal 18 Maret 2018.

⁴Observasi Pada tanggal 18 Maret 2018.

⁵Wawancara dengan Bidan Gina Sidik, Jum'at, 1 Maret 2019, Pukul 18.30 WIB.

⁶Wawancara dengan NL, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB.

mengutamakan keinginan konsumen. Pada pelayanannya Bidan Winanti berusaha melayani sebaik mungkin sesuai dengan standarnya, dan selalu mengunggulkan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Adapun bentuk pelayanan yang tersedia pada Bidan Winanti adalah pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan saat dan pasca ibu melahirkan.⁷ Seorang konsumen memberikan tanggapan atas pelayanan Bidan Winanti bahwa pelayanan tersebut sudah bagus, ia sudah merasa nyaman, sehingga saat berKB pun ia terus pada Bidan Winanti.⁸

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji masalah tersebut ke dalam sebuah karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU PELAYANAN BIDAN GINA SIDIK DAN BIDAN WINANTI “**

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti?

⁷Wawancara dengan Bidan Winanti, Senin, 4 Maret 2019, Pukul 19.10 WIB.

⁸Wawancara dengan JM, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik pelayanan pada bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti;
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada layanan bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat yang ingin dicapai adalah untuk memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran kepada mahasiswa sebagai bahan tambahan referensi penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan bidan Gina Sidik dan bidan Winanti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai bahan acuan dan pemikiran bagi para pembaca tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan praktik kebidanan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan bidan Gina Sidik dan bidan Winanti.
- b) Sebagai bahan pertimbangan bagi praktik layanan bidan Gina Sidik dan bidan Winanti di Palangka Raya untuk dapat memberikan pelayanan kepada konsumen. Sehingga tingkat kepuasan konsumen akan dapat dicapai.

E. Sistematika Penelitian

Bab I dalam karya ilmiah merupakan pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II diberi judul Kajian Pustaka, yang isinya memaparkan aspek-aspek teoritis tentang fenomena atau masalah yang diteliti. Sumber rujukan bab II adalah referensi atau literatur dari buku-buku, laporan penelitian terdahulu, tulisan pada jurnal ilmiah, situs internet, dan dokumentasi tertulis lainnya. Isi bab II juga merupakan pemaparan yang lebih menegaskan kerangka pemikiran peneliti dalam memunculkan variabel-variabel yang ditelitinya serta konteks penelitiannya.

Bab III tentang metode penelitian, umumnya memuat: waktu dan tempat penelitian, jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, analisis data.

Bab IV karya ilmiah menyajikan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode (alat) yang dipergunakan dalam bab III tentang metode penelitian.

Bab V dalam karya ilmiah umumnya memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam bab V ini diturunkan dari pemahaman hasil penelitian yang merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang telah dirumuskan. Adapun saran merupakan solusi terhadap masalah

yang ditemukan selama melakukan penelitian. Saran dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ditemukan paling rendah tingkatannya jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Oleh karena itu, setiap variabel akan menghasilkan satu saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pengkajian di dalam penelitian ini, peneliti mengadakan kajian terhadap penelitian terdahulu. Dengan tujuan sebagai penguat landasan teori dan kerangka konseptual dalam penelitian ini, agar tidak terjadi plagiat dan kesamaan dalam hal penelitian penelitian maupun isi penelitian tersebut. Karya ilmiah yang peneliti dapatkan berupa skripsi dan jurnal penelitian.

Berdasarkan penelitian jurnal oleh Franata Suriana Esrthi, Eko Mindarsih dan Murni (Tahun 2017) yang berjudul “Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di poli kebidanan RSUD Wonosari. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian diskriptif analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Hasil penelitian menunjukkan faktor mutu pelayanan di poli kebidanan RSUD Wonosari Gunung Kidul dalam kategori baik dengan presentase: bukti langsung 54,9%, kehandalan 56,1% empati 57,3%, tanggapan 54,9%, jaminan 52,4%, tingkat kepuasan pasien 61,0%.⁹

⁹Jurnal Penelitian Franata Suriana Esrthi, Eko Mindarsih dan Murni, *Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari*, 2017, Wonosari: Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak.

Adapun persamaan antara penelitian Franata Suriana Esrthi, Eko Mindarsih dan Murni dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada variabel mutu pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan serta lokasi penelitian. Keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sebagai acuan dalam mengetahui kepuasan pasien terhadap praktik pelayanan bidan.

Berdasarkan jurnal penelitian Ayu Wulandari Kahar, Basir Palu, dan Sitti Roodhah (Tahun 2017) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan 2017“. Objek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan 2017. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Hasil penelitian ini secara umum pasien puas ketika petugas melakukan empati kepadanya.¹⁰

Adapun persamaan antara penelitiannya dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terletak pada variable kepuasan dan mutu pelayanan kebidanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.

Berdasarkan penelitian skripsi Exda Hanung Lidiana (Tahun 2018) yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan

¹⁰Jurnal Penelitian Ayu Wulandari Kahar, Basir Palu, dan Sitti Roodhah, *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan*, 2017, Makassar: Jurnal Al-Sihah Public Health Science Journal

Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta kesehatan jaminan nasional. Penelitian ini mengambil data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden dengan metode *purposive sampling*. Alat uji yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, untuk membuktikan pengaruh variable mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *reability*, *empathy*, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, sedangkan *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil secara keseluruhan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Ngrampal Kabupaten Sragen.¹¹

Adapun persamaan antara penelitian Exda Hanung Lidiana dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada variable mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian yaitu peserta jaminan kesehatan nasional, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berupa pasien kebidanan. Keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sebagai bahan pendukung untuk mengetahui mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

¹¹Penelitian Skripsi Exda Hanung Lidiana, *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen*, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018

Untuk mempermudah dalam memahami persamaan dan perbedaan antara penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian sejenis yang relevan, maka peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Franata Suriana Esrthi, Eko Mindarsih dan Murni (Tahun 2017)	Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari	variabel mutu pelayanan	metode penelitian yang digunakan serta lokasi penelitian
2	Ayu Wulandari Kahar, Basir Palu, dan Sitti Roodhah (Tahun 2017)	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan 2017	Variable kepuasan dan mutu pelayanan kebidanan.	Tempat penelitian
3	Exda Hanung Lidiana (Tahun 2018)	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen	Variable mutu pelayanan dan kepuasan pasien	Subjek penelitian

Sumber data: Dibuat oleh penulis, 2019.

B. Deskripsi Teoritik

1. Bidan Praktik

a. Pengertian Bidan Praktik

Ikatan Bidan Indonesia (IBI) menetapkan bahwa bidan Indonesia adalah: seorang perempuan yang lulus dari pendidikan Bidan yang diakui pemerintah dan organisasi profesi di wilayah Negara Republik Indonesia serta memiliki kompetensi dan kualifikasi untuk diregister, sertifikasi dan atau secara sah mendapat lisensi untuk menjalankan praktik kebidanan. Bidan diakui sebagai tenaga professional yang bertanggung-jawab dan akuntabel, yang bekerja sebagai mitra perempuan untuk memberikan dukungan, asuhan dan nasehat selama masa hamil, masa persalinan dan masa nifas, memimpin persalinan atas tanggung jawab sendiri dan memberikan asuhan kepada bayi baru lahir, dan bayi. Asuhan ini mencakup upaya pencegahan, promosi persalinan normal, deteksi komplikasi pada ibu dan anak, dan akses bantuan medis atau bantuan lain yang sesuai, serta melaksanakan tindakan kegawat-daruratan.

Bidan mempunyai tugas penting dalam konseling dan pendidikan kesehatan, tidak hanya kepada perempuan, tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat. Kegiatan ini harus mencakup pendidikan antenatal dan persiapan menjadi orang tua serta dapat meluas pada kesehatan perempuan, kesehatan seksual atau kesehatan

reproduksi dan asuhan anak. Bidan dapat praktik diberbagai tatanan pelayanan, termasuk di rumah, masyarakat, Rumah Sakit, klinik atau unit kesehatan lainnya.¹²

b. Tujuan Bidan Praktik

Menurut Anggraini tujuan dari pada praktik bidan terdiri dari:

(1) meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan kesehatan ibu hamil, pertolongan persalinan, perawatan nifas, kesehatan bayi dan anak belita, serta pelayanan dan konseling pemakaian kontrasepsi serta keluarga berencana melalui upaya strategis; (2) Terjaringnya seluruh kasus risiko tinggi ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi baru lahir untuk mendapatkan penanganan yang memadai sesuai kasus dan rujukan; (3) meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembinaan kesehatan ibu dan anak, dan (4) meningkatkan perilaku sehat pada ibu, keluarga, dan masyarakat yang mendukung upaya penurunan angka kematian ibu dan bayi.¹³

2. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu

Menurut *American Society for Quality Control* menyatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Goeth dan Davis dalam Tjiptono dalam Danang Sunyoto menyatakan kualitas merupakan sebuah kondisi

¹²DeaUlfah, *bidandalamsistempelayanankesehatan*, 2013, <https://deaulfiah.wordpress.com/2013/10/15/bidandalamsistempelayanankesehatan/>. Diakses pada Juli 2017.

¹³Yeni Anggraini, *Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Bidan tentang APBN dengan Tingkat Kemampuan Pelaksanaan APN dalam Pertolongan Persalinan di Kabupaten Karang Anyar*, Skripsi, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2010, h. 10-11.

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.¹⁴

b. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.¹⁵

c. Mutu Pelayanan Persepektif Islam

Allah berfirman dalam surat Al-baqarah ayat 267 sebagai berikut. Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan*

¹⁴ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, h.240.

¹⁵ *Ibid*, h. 240-241.

janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu maka maafkanlah dirinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standard penelitian.¹⁶

d. Dimensi Mutu Pelayanan

Terdapat 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan atau *service quality*, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsibility*, yaitu kemauan dan persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

¹⁶Jurnal Sunardi dan Sri Hanndayani, Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amal zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia, 2014, Tangerang: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

- 3) *Competence*, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk melindungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact person* (misal resepsionis, operator telepon).
- 6) *Communication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Hal ini berarti lokasi fasilitas yang mudah dijangkau, waktu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
- 7) *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
- 9) *Understanding*, (*knowing the customer*), untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10) *Tangibles*, yaitu bukti langsung dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, reputasi fisik dari jasa.¹⁷

e. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan

Meningkatkan mutu jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan atau menekan saklar lampu. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas, yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara faktor yang perlu mendapat perhatian adalah:

1) Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Jasa.

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah yang pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk mengidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.

2) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memerhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

¹⁷ *Ibid*, h. 241-242.

3) Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.¹⁸

3. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

a. Konsep Kepuasan Konsumen

1) Pengertian Kepuasan Konsumen

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.

Menurut Brown, kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk, dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.¹⁹

2) Kepuasan konsumen dalam Islam

¹⁸ *Ibid*, h. 242-244.

¹⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015, cet ke-1, h. 233.

Dalam ilmu Ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut qonaah. Kepuasan dalam Islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahitkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

- a) Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal
 - b) Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan
 - c) Tidak mengandung riba²⁰
- 3) Elemen Kepuasan Konsumen

Wilkie membagi kepuasan konsumen dalam lima elemen berikut.

- a) *Expectations*

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama fase pra-pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut.

Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca-pembelian

²⁰ Jurnal penelitian Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, Pengaruh Kualitas Jasa Persepeftif Islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel Grang kalimas di Surabaya, 2015, Surabaya: JESTT

ketika mereka secara aktif mengonsumsi kembali produk tersebut.

b) *Performance*

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c) *Comparison*

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

d) *Confirmation/Diskonfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation*, yaitu ketika harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan.

e) *Discrepancy*

Jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan.²¹

²¹ *Ibid*, h. 234-235.

4) Komponen Kepuasan Konsumen

Menurut Giese dan Cote, sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, secara umum definisi tersebut tetap mengarah pada tiga komponen utama, yaitu sebagai berikut:

- a) *Respons tipe dan intensitas*, yaitu kepuasan konsumen merupakan respons emosional dan kognitif.
- b) *Fokus*, performansi objek disesuaikan pada beberapa standar.
- c) Waktu respons, terjadi pada waktu tertentu, antara lain setelah penggunaan pemilihan produk atau jasa dan berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah pada berapa lama respons kepuasan berakhir.²²

5) Ciri-ciri Konsumen yang Puas

Kotler menyatakan ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

- a) Loyal terhadap produk.
- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.
- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama.²³

6) Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen

Sumarwan menjelaskan bahwa teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan

²² *Ibid*, h. 237-238.

²³ *Ibid*, h. 238.

pelanggan sebelum pembelian dan kenyataan yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.²⁴

7) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain sebagai berikut:

- a) Kualitas produk, yaitu konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b) Kualitas pelayanan, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c) Emosional, yaitu konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek yang mahal.
- d) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e) Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²⁵

²⁴ *Ibid*, h. 238.

²⁵ *Ibid*, h. 239.

b. Konsep Loyalitas Konsumen

1) Pengertian Loyalitas Konsumen

Loyalitas Konsumen Situasi ini merupakan situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

Pada hakikatnya, loyalitas pelanggan merupakan suatu hubungan antara perusahaan dan publik (pelanggan), Hubungan ini bisa langgeng dilandasi sepuluh prinsip pokok loyalitas pelanggan yaitu:

- a) Kemitraan yang didasarkan pada etika dan integritas utuh.
- b) Nilai tambah (kualitas, biaya, waktu siklus, teknologi, profitabilitas, dan seterusnya) dalam kemitraan antara pelanggan dan pemasok.
- c) Saling percaya antara manajer dan karyawan, serta antara perusahaan dan pelanggan.
- d) Keterbukaan (saling berbagi data teknologi, strategi, dan biaya) antara pelanggan dan pemasok.
- e) Saling membantu secara aktif dan konkrit.
- f) Bertindak berdasarkan semua unsur Customer Enthusiasm.

Dalam bidang jasa unsur-unsur tersebut terdiri dari kualitas, ketepatan waktu, dependability, cooperativeness, dan komunikasi.

- g) Berfokus pada faktor-faktor tak terduga (unexpected) yang dapat menghasilkan Customer Delight.
- h) Kedekatan dengan pelanggan.
- i) Tetap menjalin relasi dengan pembeli pada tahap purna beli.
- j) Antisipasi kebutuhan dan harapan pelanggan di masa datang.

Loyalitas konsumen merupakan kesetiaan konsumen terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Menurut Tjiptono, loyalitas disini dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu:

1. Repeat, yaitu apabila pelanggan membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.
2. Retention, yakni ia tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain.
3. Refferal, apabila jasa yang diterima memuaskan, maka pelanggan akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan bicara pada pihak lain, tapi justru akan memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia dana.²⁶

²⁶Penelitian Skripsi Elita Mieke Wijaya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*, Universitas Diponegoro Semarang.

c. Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Menurut Tjiptono, terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar pembelian ulang, dan menciptakan loyalitas pelanggan, serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

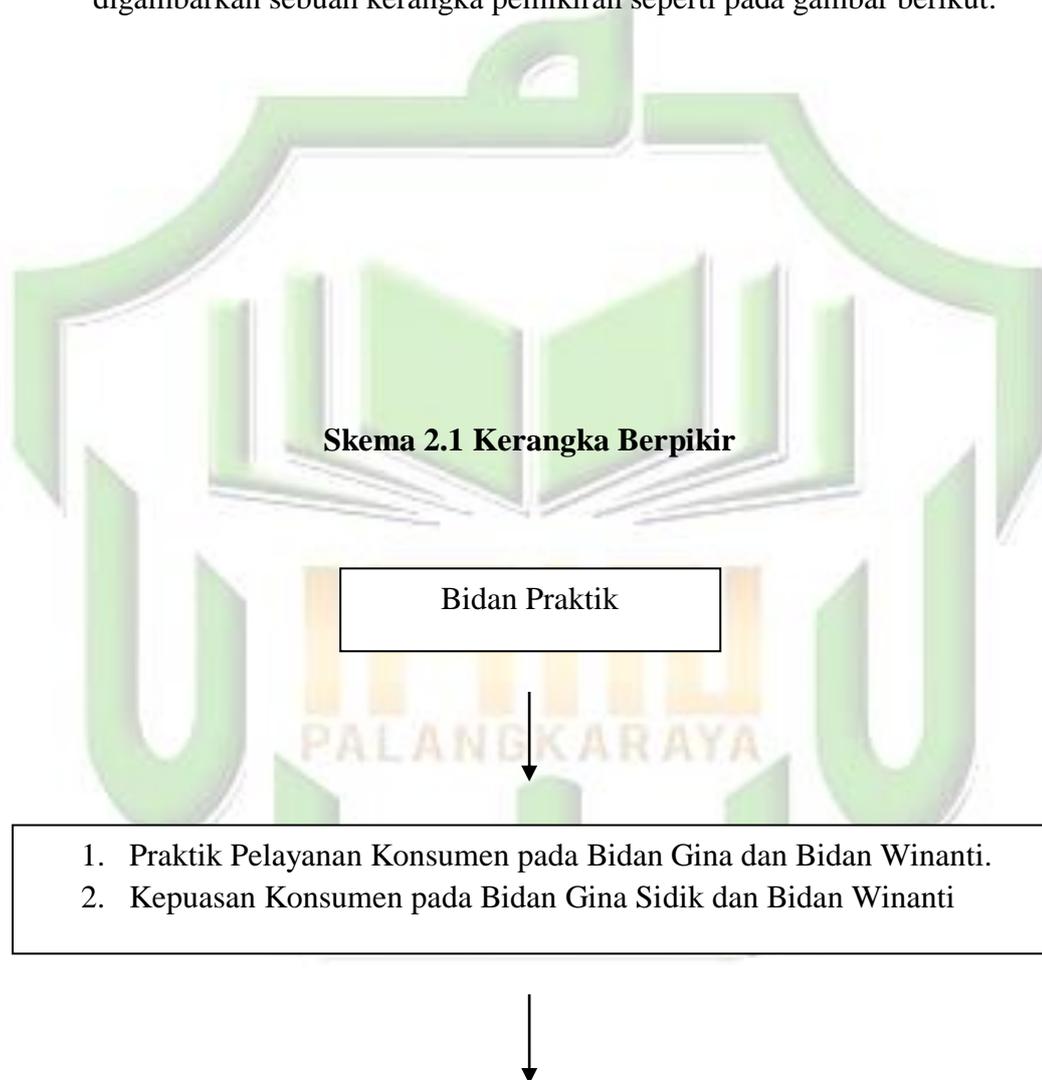
Menurut Kotler, hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.²⁷

C. Kerangka Berfikir

Suatu praktik bidang yang menginginkan agar praktiknya dapat berjalan secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap konsumen atau pasiennya. Kepuasan konsumen atau pasien merupakan suatu hal. Kepuasan konsumen atau pasien merupakan suatu hal yang menjadi fokus utama sebuah praktik kebidanan. Apabila yang dirasakan konsumen atau pasien melebihi dari apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat diartikan bahwa pelanggan telah terpenuhi kepuasannya. Jika pelanggan merasa puas, biasanya konsumen atau pasien akan melakukan kegiatan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari serta konsumen akan lebih loyal terhadap praktik tersebut.

²⁷Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015, cet ke-1, h. 240-241.

Kepuasan pelanggan sejatinya banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan terdiri dari 10 dimensi yaitu, reliability, responsibility, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, tangibles. Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut:



Teori Yang digunakan:

1. Teori Bidan Praktik
2. Teori Mutu Pelayanan
3. Teori Kepuasan dan Layanan Konsumen

↓

Hasil

Dibuat oleh penulis, 2019



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Apabila dalam jangka waktu dua bulan tersebut data yang didapatkan belum cukup terpenuhi, sehingga peneliti menambah waktu penelitian sampai dapat mencukupi datanya untuk dilakukan analisis.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Palangka Raya, tepatnya di praktik bidan Gina Sidik daerah pasar Kahayan tepatnya di jalan Mendawai Induk Nomor 28 dan praktik bidan Winanti di jalan rajawali Km 5,5. Karena kedua praktek bidan tersebut memiliki kelebihan dan keunggulan tersendiri dan hal tersebut tidak dimiliki oleh praktek bidan lain pada umumnya.

B. Jenis dan Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan datanya berupa kata-kata, tulisan/lisan dari orang yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk

mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.²⁸ Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, artinya jawaban dan analisis terhadap pokok permasalahan penelitian digambarkan secara deskriptif, kemudian dianalisis guna memperoleh gambaran utuh tentang permasalahan-permasalahan yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*).

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian.²⁹ Subjek dalam penelitian ini adalah bidan Gina Sidik dan perawatnya, bidan Winanti dan perawatnya, serta para pasiennya. Pasien bidan Gina Sidik berjumlah 6 orang dan pasien bidan Winanti 4 orang. Informan dalam penelitian ini adalah keluarga pasien tersebut dan tetangganya. Sedangkan objek penelitian adalah kepuasan yang dirasakan pasien yang menggunakan pelayanan bidan Gina Sidik dan bidan Winanti. Teknik penentuan sample menggunakan *purposive sampling*. Teknik ini adalah cara menentukan sample dengan sengaja yang dilakukan oleh peneliti melalui kriteria tertentu. Adapun kriteria pasien tersebut diantaranya:

1. Pasien yang telah menggunakan jasa Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti minimal 1 tahun

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003, h. 309.

²⁹ *Ibid.*, h. 115.

2. Pasien yang sudah menjadi pelanggan Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti
3. Pasien yang sudah loyal terhadap pelayanan Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti
4. Pasien yang sudah percaya terhadap pelayanan Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan (*field reseach*). Penelitian lapangan, tujuannya mencari data-data lapangan atau data primer yang diperlukan. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya langsung yang berkaitan dengan materi penelitian dan berfungsi sebagai pendukung data sekunder.³⁰

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.³¹ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berikut peneliti jelaskan tentang hal tersebut:

1. Observasi

Observasi sebagai alat pengumpulan data harus sistematis artinya observasi serta pencatatanya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat di ulang kembali oleh penelitian lain . hasil observasi itu harus memberi kemungkinan untuk

³⁰ *Ibid.*

³¹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011, h. 83.

menafsirkannya secara ilmiah.³² Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatan-pencatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. hal-hal yang diperhatikan dalam melaksanakan observasi.³³ Adapun hal-hal yang akan digali dalam observasi ini adalah Profil dan bagaimana praktik pelayanan pada bidan Gina Sidik dan bidan Winanti.

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang di wawancara. kedudukan kedua pihak secara berbeda ini terus dipertanyakan selama proses pertanyaan berlangsung, berbeda dengan dialog yang kedudukan pihak-pihak terlibat bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat, waktu proses dialog sedang berlangsung. di dalam teknik wawancara penelitian yaitu peneliti langsung mengadakan pembicaraan kepada responden atau subjek penelitian yang akan diteliti, sehingga dengan cara ini peneliti dapat secara langsung mendapatkan informasi data secara jelas dan pasti.³⁴ Hal-hal yang digali melalui wawancara ini yakni terkait pelayanan bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti dan Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kedua bidan tersebut.

³² S.Nasution, *metodologi research*, Bandung: jemmars, 1991, h.145.

³³ Abdurrahmant fathoni, *metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*, ...h.104.

³⁴ Abdurrahmat fathoni, *metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006, h 105.

3. Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.³⁵ teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.³⁶ Dengan menggunakan teknik dokumentasi ini juga dapat melengkapi data-data memperkuat keakuratan data yang kita miliki. Adapun hal-hal yang digali melalui teknik dokumentasi ini adalah hal-hal yang bersifat mendukung penelitian ini, seperti foto-foto saat penelitian, serta data-data terkait bidang Gina Sidik ataupun bidang Winanti.

E. Pengabsahan Data

Proses selanjutnya adalah dengan melakukan pengabsahan data, keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna.³⁷

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, *peneliti* menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu.

Denzin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik

³⁵ Sugiono, *memahami penelitian kualitatif*, cet VI, Bandung: alfabeta, 2010, hal.82

³⁶ Suharsimi, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, cet XII, Jakarta: PT Rineka cipta, 2012, hal.206.

³⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004, h. 63.

dan teori.³⁸ Dan peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan. Sementara triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Menurut patton dalam Ibrahim, teknik triangulasi data dapat dilakukan dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang kaya, pemerintah dan sebagainya.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³⁹

Teknik triangulasi yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dengan isi dokumen yang terkait.

³⁸Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kedua Puluh Tiga, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007, h. 330.

³⁹Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian, Beserta Contoh Proposal Kualitatif)*,...,h. 125.

2. Membandingkan hasil wawancara dengan masing-masing subjek dan responden.
3. Membandingkan data hasil wawancara dalam waktu yang berbeda, yakni membandingkan data hasil wawancara melalui pengamatan (observasi) dan wawancara langsung dengan subjek.

F. Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar, hingga proses penafsiran.⁴⁰ Analisis data dapat dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Data *colection* adalah pengumpulan semua sumber data dan informasi terkait pada saat penelitian.
2. Data *Reduction* atau reduksi data yaitu penyeleksian dan pemilihan semua data atau informasi dari lapangan yang telah diperoleh. Reduksi data berfungsi untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan pengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik.
3. Data *Display* atau penyajian data yaitu menyusun data atau informasi yang diperoleh. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan dalam membaca dan menarik kesimpulan.

⁴⁰ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, h. 105.

4. Data *Conclution* atau menarik kesimpulan yaitu melakukan interpretasi secukupnya terhadap data yang telah disusun untuk menjawab rumusan masalah sebagai hasil kesimpulan.⁴¹



⁴¹ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008, h. 209.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Bidan Gina Sidik

a. Sejarah

Pendiri praktik bidan Gina Sidik memiliki nama asli Srimugina. Beliau mendirikan praktik bidan tersebut karena sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuhnya yakni pada program pendidikan PPBA di kampus poli teknik kesehatan kementerian kesehatan Palangkaraya dan menyelesaikan pendidikan tersebut pada tahun 1993 dengan masa kuliah 3 tahun. Kemudian melanjutkan kembali program D3 kebidanan di perguruan tinggi yang sama pada tahun 2011 dengan menyanggah gelar Amd. Keb.

Sebenarnya jauh dari sebelum lulus D3, Srimugina telah mendirikan bidan praktik dengan nama bidan praktik Gina Sidik. Nama bidan Gina Sidik berasal dari nama Srimugina dan Muhammad Sidik atau suaminya. Awal mula berdirinya bertempat di desa balairiam kabupaten kobar.

Selanjutnya bidan Gina Sidik memutuskan pindah ke kota palangkaraya karena mengikuti suami yang bekerja di kota palangkaraya hingga sampai saat ini. Bidan Gina Sidik adalah salah satu praktik bidan yang terdapat di Kota Palangka Raya, Kecamatan Jekan Raya, Kelurahan Palangka, jalan Mendawai Induk Nomor 28.

Menurut bidan Gina Sidik praktik pelayanan bidan ini sudah berjalan mulai tahun 1993 di Pangkalan Bun tepatnya di Desa Balariang, kemudian pada tahun 1995 pindah praktik di Desa Kompai Batu Bawah, selanjutnya pada tahun 2000 pindah lokasi di kota Palangka Raya sampai sekarang, dengan jumlah pegawai berjumlah 4 orang.

b. Profil

Nama	: Bidan Gina Sidik
No. SIPB	: 33/DPM-PTSP/SIPB/III/2018
Alamat	: Jalan Mandawai Induk No. 20, Kecamatan Jekan Raya, Kabupaten Palangka Raya
Tahun Berdiri	: 1993
Jumlah Karyawan	: 4
Fasilitas	: 1 Ruangan Khusus Persalinan 1 Ruangan Pasien Umum 3 Ruangan Rawat Inap
Motto	: Melayanani Sepenuh Hati
No. Telpon	: 5252716111

2. Bidan Winanti

a. Sejarah Umum Bidan Winanti

Pendiri bidan praktik bidan Winanti memiliki nama asli Winanti. Beliau mendirikan praktik bidan tersebut karena memiliki kemampuan di bidang kebidanan. Tidak hanya itu, pendirian Praktik bidan Winanti juga dikarenakan kesesuaian dengan latar belakang

pendidikan yang ditempuh bidan Winanti yakni pada tahun 1992 hingga 1995 beliau menempuh pendidikan di Sekolah Perawat Kesehatan Departemen Kesehatan Palangka Raya (Sekarang POLTEKES), kemudian melanjutkan pada program pendidikan PPBA di kampus yang sama dan lulus pada tahun 1996. Bidan Winanti pada tahun 2009 melanjutkan program D3 kebidanan di perguruan tinggi yang sama, sehingga pada tahun 2012 telah menyandang gelar Amd. Keb.

Praktik pelayanan bidan Winanti ini sudah berjalan mulai tahun 2001 hingga sekarang. Praktik bidan ini didirikan memang di Kota Palangka Raya. Penamaan bidan Winanti ini karena dalam SIPB wajib menggunakan nama sendiri.

b. Profil

Nama	: Bidan Winanti
No. SIPB	: 440/1064/SDK-SDMK/SIPB/XII/2017
Alamat	: Jalan Bukit Tunggal, Kecamatan Jekan Raya, Kabupaten Palangka Raya
Tahun Berdiri	: 2001
Jumlah Karyawan	: 5
Fasilitas	: 1 Kamar Bersalin 1 Kamar Nifas 1 Kamar Periksa 1 Ruang Tunggu

No. Telpon : 082151052979

B. Penyajian Data

1. Praktik Pelayanan Pada Bidan Gina Sidik Dan Bidan Winanti

a. Praktik Pelayanan Bidan Gina Sidik

Proses penggalian data yang dilakukan dalam memperoleh gambaran tentang praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dilakukan dengan wawancara kepada 4 responden dengan rincian 1 responden yaitu Bidan Gina Sidik (Pemilik) dan 3 responden dari Perawat (Karyawan), lebih jelasnya perhatikan hasil wawancara dibawah ini:

1) Subjek 1

Nama : Bidan Gina Sidik

Alamat : Jalan Mendawai Sosial

Tanggal Wawancara : 1 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati, bidan Gina Sidik telah lama melakukan praktik pelayanan sekitar 26 tahunan yakni mulai tahun 1993 hingga saat ini. Adapun praktik pelayanan dilakukan pada jam 16.30 -20.00 WIB.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. Bidan Gina Sidik menjawab:

“Untuk pelayanan di bidan Gina dilaksanakan di jam kerja, ya dilaksanakan di sore hari dimulai dari pukul 16.30 sampai 20.00 WIB, kecuali pelayanan ibu melahirkan kita laksanakan selama 24 jam. Dalam

pelayanannya sendiri kami utamakan kenyamanan dan kepuasan pasien, kan kami juga punya motto “melayani sepenuh hati”, jadi kami melakukan yang terbaik untuk pasien, harapannya kan, ingin mendapatkan penilaian kualitas yang baik di mata pasien dan masyarakat, yang jelas kami juga mengutamakan di dalam pelayanan kami itu 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Bagi saya khususnya dan semua kalangan para bidan umumnya yang pastinya sangat mementingkan bahkan mengutamakan pelayanan terhadap pasien yang akan dilayani karena sebuah kepuasan pasien adalah harapan kami semua para bida sehingga mereka para pasien tersebut akan merasakan kembali yang akan datang di hari selanjutnya dalam jangka panjang pelayanan kami, karena pelayanan yang diberikan terhadap pasien itu merupakan hal yang sangat diutamakan bahkan itu sangat penting bagi kesehatan dan keselamatan pasien, dan salah satu bukti bahwa mengutamakan pelayanan yang maksimal adalah saat kami mendapatkan pasien melahirkan yang mana pasien tersebut dari daerah yang lumayan terbilang jauh kan, seperti kami pernah mendapatkan pasien yang berasal dari Tamiyang Layang, Kapuas, Katingan dan beberapa daerah lainnya, dan ternyata setelah kami ketahui mereka itu adalah keluarga dari pasien kami sebelumnya juga yang telah memberikan info keberadaan klinik kami di Palangka Raya, bahkan mereka yang jauh-jauh datang ke klinik kami itu mereka tidak tanggung-tanggung untuk menyewa kos kosan sebagai tempat tinggal sementara pra melahirkan di sekitar daerah klinik kami juga, bahkan ada juga pasien kami yang sudah berlangganan sekitar 10 tahun lebih dari awal anak pertama dia melakukan persalinan sampai anak ke 3 kemaren.”⁴²

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. Bidan Gina Sidik menjawab:

“Bentuk pelayanan di Bidan Gina lumayan banyak ya, mulai dari layanan KB, konsultasi, periksa, layanan ibu hamil, layanan persalinan, dan setelah ibu hamil juga.

⁴² Wawancara dengan Bidan Gina Sidik, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 18.30 WIB.

Layanan unggulan juga ada ya, kan di lain tidak ada layanan antar jemput, kita ada layanan antar jemput, jadi kita memfasilitasi pasien untuk antar jemput kalau dia tidak bisa lagi untuk datang lagi ke tempat kita, tidak ada transportasi, kemudian kita jemput, nanti kita bawa ke klinik, kalau sudah selesai pelayanan kita antar kembali ke keluarganya.”⁴³

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Gina Sidik?. Bidan Gina Sidik menjawab:

“Untuk pelayanan KB, kita laksanakan tiap jam kerja, tapi dilaksanakan di sore hari, sesuai jam praktik kita jam 16.30 sampai jam 20.00 WIB. Nah untuk pelayanannya berbentuk KB suntik 1 bulan, KB pil, KB suntik yang 3 bulan, ada AUD dan implan.”⁴⁴

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan Ibu Hamil di praktik bidan Gina Sidik?. Bidan Gina Sidik menjawab:

“Untuk pelayanan ibu hamil, terlepas layanan periksa dan kontrol, kita juga ada pelayanan untuk masage untuk ibu hamil, tapi itu dilaksanakan di luar jam kerja sekitar jam 2 sampai jam 4 sore, tapi untuk masage ini harus dipastikan via telpon dulu oleh pasiennya, apakah kita bisa apa tidaknya. Selain itu untuk ibu hamil, kita ada kelas hamil, jadi kelas ibu hamil itu kitakan lakukan per minggu, di dalamnya ada senam untuk ibu hamil kemudian ada tanya jawab juga di forum itu.”⁴⁵

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Gina Sidik?. Bidan Gina Sidik menjawab:

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ *Ibid.*

“Untuk pelayanan ibu melahirkan, kita bisa antar jemput sebagaimana dijelaskan sebelumnya, kita jemput ibunya, kemudian kita bawa ke klinik, setelah melahirkan kita antarkan kembali ke rumah ibunya. Untuk pelayanan ibu setelah melahirkan, kita ada pelayanan massege untuk pijat ibu nifas, pijat ibu nifas seandainya tidak bisa dilaksanakan di klinik, nanti kita laksanakan di tempat pasiennya sendiri, itu adalah bentuk pelayanan pasca melahirkan, kemudian ibunya pun kita ajari melakukan pemijatan bayi baru lahir sehingga tumbuh kembang anaknya bisa dipantau sendiri di rumah.”⁴⁶

2) Subjek 2

Nama : WT
 Alamat : Jalan Mendawai
 Tanggal Wawancara : 1 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati, WT telah lama menjadi perawat di bidan Gina Sidik yakni sekitar 3 tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. WT menjawab:

“Pelayanan di bidan Gina Sidik, ya seperti yang di lainnya, pastinya mengutamakan pasien, kenyamanan pasien nomor satu ya. Pelayanannya juga dilakukan pada jam 16.30-20.00 WIB.”⁴⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. WT menjawab:

“Kalau bentuk pelayanan di bidan Gina ya seperti baisanya, seperti di bidan-bidan lainnya, ada pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan persalinan, pelayanan setelah melahirkan, dan layanan antar jemput juga ada di sini.”⁴⁸

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ Wawancara dengan WT, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 19.40 WIB.

⁴⁸ *Ibid.*

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Gina Sidik?. WT menjawab:

“Kalau pelayanan KB itu tergantung pasiennya, maunya yang mana, bentuknya sih, ada KB pil, KB suntik, spiral, ada juga inplan, jadinya beberapa bentuk itu nanti dalam pelayanannya yang mana diinginkan pasien kami akan turuti, misalnya pasien maunya KB suntik yang satu bulan, maka kami layani untuk suntik KB yang satu bulan.”⁴⁹

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Gina Sidik?. WT menjawab:

“Pelayanan ibu hamil, biasanya sih pemeriksaan kehamilan ya, ada juga kontrol kehamilan, selain itu juga di sini ada pijat ibu hamil. Untuk pijat ibu hamil ini tergantung panggilan telpon ya, itu menyesuaikan juga kitanya sibuk apa tidak.”⁵⁰

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Gina Sidik?. WT menjawab:

“Kalau pelayanan ibu melahirkan, tentunya pelayanan persalinan ya, intinya saat ibu melahirkan kami kalau membantu sepenuh hati. Pelayanan ibu melahirkan juga bisa antar jemput, jika kondisi ibunya tidak bisa ke sini, kami yang jemput, atau tidak ada transportasi seperti itu, nanti kita jemput, nanti setelah selesai, ya kita antar lagi. Sedangkan untuk pasca melahirkan ya ada layanan pijat ibu nifas gitu, kita juga mengajarkan ibunya pijat bayinya untuk perkembangan bayinya nanti.”⁵¹

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

3) Subjek 3

Nama : SI
 Alamat : Jalan G. Obos VIII
 Tanggal Wawancara : 1 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati, SI telah lama menjadi perawat di bidan Gina Sidik yakni sekitar 5 tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik Bidan Gina Sidik?. SI menjawab:

“Pelayanan di sini ya seperti biasalah, buka dari jam 16.30-20.00 WIB, ya tentunya juga pelayanan di sini kenyamanan pasien paling utama, kan kami disini tugasnya juga melayani masyarakat, jadinya harus memberikan yang terbaik kan?”⁵²

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. SI menjawab:

“Bentuk pelayanannya sih seperti bidan-bidan lain, Tau kan? Membantu persalinan, konsultasi pasien, periksa juga, kontrol pasien juga, KB juga ada, ya seperti di Bidan praktik biasanyalah.”⁵³

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Gina Sidik?. SI menjawab:

“KB ya?, bentuk pelayanannya juga seperti di bidan lain, kemungkinan tidak ada bedanya, ya seperti KB Pil, KB suntik 1 atau 3 bulan, AUD dan inplan, nanti dalam

⁵² Wawancara dengan SI, Jumat, 1 Maret 2019 Pukul 16.30 WIB.

⁵³ *Ibid.*

pelayanannya tergantung pasien cocok yang mana, mau yang mana, nanti kita turutin.”⁵⁴

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Gina Sidik?. SI menjawab:

“kalau Pelayanan ibu hamil itu di sini biasanya ada pelayanan konsultasi, pemeriksaan kesehatan baik ibu maupun janin dalam kandungan. Di sini juga ada pijat untuk ibu hami, ada kelas ibu hamil juga, senam gitu.”⁵⁵

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Gina Sidik?. SI menjawab:

“Pelayanan ibu melahirkan ya tentunya pertama pelayanan persalinan ya, di sini kami ada antar jemput seperti itu, kalau pasiennya tidak mamapu ke sini atau tidak ada kendaraannya, kami yang jemput, nanti di antarkan lagi. Nah, untuk setelah melahirkan biasanya kami ada layanan pijat ibu nifas seperti itu, kami juga memberikan pengajaran kepada ibunya cara menggendong dan memijat bayinya yang benar supaya sehat.”⁵⁶

4) Subjek 4

Nama : TK

Alamat : Jalan Tilung

Tanggal Wawancara : 2 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati, TK telah lama menjadi perawat di bidan Gina Sidik yakni sekitar 3,5

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. TK menjawab:

“Kalau pelayanan di sini ya mengutamakan pasien-pasien yang datang ke sini, dalam pelayanan kami juga menerapkan 5 S itu lo, yang Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun, supaya pasien nyaman dan betah datang ke sini.”⁵⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. TK menjawab:

“Kalau bentuk pelayanan sih, ada pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan persalinan, dan setelah melahirkan juga ada.”⁵⁸

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Gina Sidik?. TK menjawab: “ Kalau pelayanan KB ada 4 bentuk pelayanan ya, seperti KB Pil, KB suntik yang terbagi suntik 1 atau 3 bulan, spiral dan inplan.”⁵⁹

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Gina Sidik?. TK menjawab:

“Pelayanan ibu hamil, ya ada kelas ibu hamil yang di dalamnya kegiatan senam dan tanya jawab nantinya, konsultasi ibu hamil, kontrol ibu hamil dan pemeriksaan ibu hamil juga.”⁶⁰

⁵⁷ Wawancara dengan TK, Sabtu, 2 Maret 2019, Pukul 15.10 WIB.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Gina Sidik?. TK menjawab:

“Untuk ibu melahirkan, ya pelayanannya persalinan tentunya, hanya saja di sini ada pelayanan antar jemput, ibu yang tidak punya kendaraan atau ada kendala lain bisa kami jemput, terus di antar pulang lagi nanti, sedangkan untuk ibu setelah lahiran, itu ada pelayanan ibu nifas, maksudnya layanan pijat ibu nifas itu kan, ada juga pengajaran cara memijat, memandikan bayi dengan baik.”⁶¹

b. Praktik Pelayanan Bidan Winanti

Proses penggalian data yang dilakukan dalam memperoleh gambaran tentang praktik pelayanan pada bidan Winanti dilakukan dengan wawancara kepada 4 responden dengan perincian 1 responden yaitu bidan Winanti (Pemilik) dan 3 responden dari perawat (Karyawan), lebih jelasnya perhatikan hasil wawancara dibawah ini:

1) Subjek 1

Nama : Bidan Winanti
 Alamat : Jalan Rajawali
 Tanggal Wawancara : 4 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati bidan Winanti lama melakukan praktik pelayanan sekitar 18 tahunan yakni mulai tahun 2001 hingga saat ini. Adapun praktik

⁶¹ *Ibid.*

pelayanan sebagaimana praktik bidan umumnya, dan pelayanan buka dari pukul 16.00-21.00 WIB.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Winanti?. Bidan Winanti menjawab:

“Kalaw saya melayani sebaik mungkin lah, terhadap pasien. Ya sebaik mungkin kita berusaha melayani mereka sesuai dengan standarnya, jadi kalaw imunisasi ya standar imunisasi yang kita gunakan, dan kita juga memang menjaga privasi seperti bidan swasta lainnya, mengunggulkan kenyamanan dan kepuasan. Sebab, bagi saya, sangat penting bahkan itu lah yang paling utama dan nomor satu, pasien merasa nyaman dia merasa puas, maka kami pun sebaliknya karena kan kepuasan tiada batas, tiada nilainya, menurut kita sudah bagus menurut orang lain belum tentu bagus kan?”⁶²

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Winanti?. Bidan Winanti menjawab:

“Untuk bentuk-bentuk pelayanannya, seperti di praktik bidan biasanya saja, pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan imunisasi, pelayanan untuk ibu setelah hamil juga ada.”⁶³

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Winanti?. Bidan Winanti menjawab:

“Bentuk layanan KB, kalau kami di sini ada KB Pil, KB suntik 1 bulan 3 bulan, Inplan, AUD/AKDR atau orang menyebutnya spiral. Jadi, dalam pelayanannya, kita membantu saja, pasien yang menetapkan mau KB yang mana. Kalau untuk KB yang 3 bulan itu karena siklus haid pasien yang bermasalah, ada yg tidak haid,

⁶² Wawancara dengan Bidan Winanti, Senin, 4 Maret 2019, Pukul 19.10 WIB.

⁶³ *Ibid.*

ada yang haidnya sedikit-sedikit tapi lama, intinya haid pasien yang tidak teratur, sedangkan KB yang 1 bulan itu bagi yang normal yang tidak ada masalah dengan haidnya”.⁶⁴

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Winanti?. Bidan Winanti menjawab:

“Pemeriksaan kehamilan, tergantung permasalahan pasien sih, kalau ibu hamil anak pertama ya konsultasi, apabila masih ragu bisa dilakukan pemeriksaan laboratoriumnya dengan cek kencing, setelah beberapa minggu bisa diperiksa dengan alat kita USG. Sementara untuk pelayanan USGnya dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu pemeriksaan tanda untuk melihat dan mengetahui kelainan yang dapat diidentifikasi pada trimester pertama atau yang biasa disebut dengan *down syndrome*. Selanjutnya pada pemeriksaan kedua dilakukan dengan tujuan untuk mendeteksi kelainan bawaan yang baru muncul di akhir kehamilan, pemantauan pertumbuhan janin dan penilaian kesejahteraan janin menjelang persalinan.”⁶⁵

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Winanti?. Bidan Winanti menjawab:

“Kalau pelayanan untuk ibu yang melahirkan ya pelayanan persalinan, sedangkan setelah persalinan, seperti imunisasi, kunjungan rumah. kunjungan rumah itu tergantung perawatan bayinya bagaimana, pasiennya maunya bagaimana, misalnya memandikan bayinya, tergantung pasien maunya berapa hari dan berapa kali dalam satu hari. Itu juga tergantung pasiennya mau atau tidaknya, karena ada juga pasien yang tidak mau, biasanya pasien diajarkan satu kali sudah bisa, tetapi tetap kita pantau, misalnya tidak boleh menggunakan ini dan ini, kalau ada keperluan segera telpon kami.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*

Setelah persalinan juga kami mengontrol kondisi ibu dan bayinya, memandikan bayi sekitar 5 atau 6 jam setelah persalinan, pengecekan BAB bayi dan daya hisap air susu dari bayi nya.”⁶⁶

2) Subjek 2

Nama : RV
 Status : Perawat
 Alamat : Jalan Antang
 Tanggal Wawancara : 4 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati RV telah menjadi perawat di praktik bidan Winanti sekitar 3 tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Winanti?. RV menjawab:

“Pelayanan di sini seperti di lainnya, bahwa di bidan Winanti ini mendahulukan kepuasan pasien, kenyamanan pasien, yang diutamakan pasien, bagaimana maunya, ya, intinya memberikan pelayanan yang terbaiklah.”⁶⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Winanti?. RV menjawab: “Kalau bentuk pelayanan itu ada KB, persalinan untuk pelayanan ibu hamil, pelayanan imunisasi, pelayanan untuk ibu setelah melahirkan”.”⁶⁸

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ Wawancara dengan RV, Senin, 4 Maret 2019, Pukul 20.20 WIB.

⁶⁸ *Ibid.*

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Winanti?. RV menjawab:

“Kalau bentuknya seperti biasa ya, ada Pil KB, suntik kb, inplan, dan spiral. Kalau bentuk-bentuk ini tergantung pasien maunya KB yang mana, sesuai keinginan pasiennya, kami hanya membantu saja”.⁶⁹

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Winanti?. RV menjawab:

“Kalau pelayanan ibu hamil itu ada pelayanan konsultasi kehamilan, pengecekan ke hamilan, pemeriksaan kehamilan, USG bisa juga untuk melihat perkembangan janinnya itu.”⁷⁰

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Winanti?. RV menjawab:

“Untuk pelayanan ibu yang melahirkan tentunya bentuk persalinan, sebelum itu dilihat dulu tanda-tanda mau melahirkannya mas, bukaan ke berapa sudah. Sedangkan setelah persalinan itu biasanya imunisasi, perawatan bayinya, kami juga selalu mengontrol kondisi ibu dan bayinya.”⁷¹

3) Subjek 3

Nama : SF
 Status : Perawat
 Alamat : Jalan Rajawali

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ *Ibid.*

Tanggal Wawancara : 5 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati SF telah menjadi perawat di praktik bidan Winanti sekitar 2 tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Winanti?. SF menjawab:

“Pelayanannya, di sini itu harus memberikan yang terbaik pokoknya, pasien yang sangat diutamakan, keinginan pasien itu didahulukan, intinya pelayanan di sini harus memuaskan pasien-pasien yang ke sini.”⁷²

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Winanti?. SF menjawab:

“Bentu pelayanannya banyak sih, Ada pelayanan KB untuk pasien-pasien, pelayanan imunisasi, pelayanan persalinan, pelayanan konsultasi dan periksa ibu hamil, pelayanan untuk ibu setelah melahirkan”.⁷³

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Winanti?. SF menjawab:

“Kalau bentuk pelayanan KB seperti pada umumnya kan? Ada KB berbentuk Pil, ada KB berbentuk suntik KB, untuk suntik ini ada yang 1 bulan atau 3 bulan, tergantung keadaan pasiennya, ada inplan, dan ada juga spiral. Untuk pelayanan KB ini, yang menuntukan pasiennya kan? Mau yang Pil, suntik, inplan dan spiral terserah pasien yang diinginkan ”.⁷⁴

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Winanti?. SF menjawab:

⁷² Wawancara dengan SF, Selasa, 5 Maret 2019, Pukul 09.00 WIB.

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ *Ibid.*

“Pelayanan ibu hamil itu, ya ada pelayanan konsultasi dan pemeriksaan kehamilan, cek mengetahui kehamilan, pemeriksaan kesehatan janin yang biasanya menggunakan USG ntuk melihat perkembangan janinnya itu.”⁷⁵

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik bidan Winanti?. SF menjawab:

“Kalau untuk pelayanan ini tentunya untuk ibu melahirkan, layanan persalinan kan?, di cek dulu bukaan berapa, baru kita membantu persalinannya. Kalau untuk ibu setelah melahirkan, biasanya ada kunjungan rumah, seperti memandikan bayi, mengontrol kesehatan bayi dan ibunya.”⁷⁶

4) Subjek 4

Nama : TS
 Status : Perawat
 Alamat : Jalan Mendawai
 Tanggal Wawancara : 5 Maret 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati TS telah menjadi perawat di praktik bidan Winanti sekitar 4,5 tahun. Kemudian, peneliti menanyakan bagaimana pelayanan di praktik bidan Winanti?. TS menjawab:

“Dari dulu ya pelayanannya dilakukan dengan baik, pasiennya diutamakan, diberikan kenyamanan, ya seperti di bidan lainnya lah, yang nomor satu itu pasiennya, makanya dilayani semaksimal mungkin.”⁷⁷

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Wawancara dengan TS, Selasa 5 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Selanjutnya peneliti menanyakan, apa saja bentuk praktik pelayanan di praktik bidan Winanti?. TS menjawab:

“Pelayanannya bermacam-macam ya, yang di sini itu ada pelayanan KB baik ibu-ibu yang berKB, imunisasi juga ada, pelayanan persalinan, konsultasi, pelayanan untuk ibu setelah melahirkan, pelayanan periksa juga ada.”⁷⁸

Lebih lanjut peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan KB di praktik bidan Winanti?. TS menjawab:

“Kalau untuk KB seperti biasanya, seperti KB pil, KB suntik, ada yang 1 bulan dan 3 bulan, inplan, dan spiral.”⁷⁹

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu hamil di praktik bidan Winanti?. TS menjawab: “Bentuk pelayanannya, periksa kehamilan, ada juga konsultasi, ada juga pengecekan kehamilan, dan USG untuk memeriksa keadaan janin bayinya.”⁸⁰

Terakhir peneliti menanyakan, bagaimanakah bentuk pelayanan ibu saat dan pasca melahirkan di praktik Bidan Winanti?. TS menjawab:

“Untuk pelayanan ini ada pelayanan persalinan, biasanya pelayanan ini, kita membantu ibu yang akan melahirkan, mulai dari pembukaannya sampai anaknya keluar, dan untuk ibu setelah melahirkan, ya kontrol kesehatan bayi dan ibunya, kunjungan rumah juga bisa.”⁸¹

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ *Ibid.*

2. Kepuasan Konsumen pada Layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti

Proses penggalan data yang dilakukan dalam memperoleh gambaran tentang tanggapan konsumen terkait layanan pada bidan Gina Sidik dan bidan Winanti dilakukan dengan melakukan wawancara dengan 10 responden dengan perincian 6 responden dari pasien bidan Gina Sidik dan 4 pasien dari bidan Winanti, lebih jelasnya perhatikan hasil wawancara dibawah ini:

a. Subjek 1

Nama : NL
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jalan Mendawai Sosial Ujung
Pasien : Bidan Gina Sidik
Tanggal Wawancara : 13 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati NL telah menjadi pasien bidan Gina Sidik mulai tahun 2010 pada saat anak keduanya lahirannya di bidang Gina Sidik. Hingga saat ini ia selalu konsultasi dan periksa di bidan Gina Sidik.

Kemudian, Peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. NL menjawab:

“Nyaman ja, aku patuhan lawan sidin ni mulai bahari pang jadi nyaman amun beobat kesini ni, sampai aku patuh jua lawan bubuhan perawat nya jua yang si anu tu yang lamak-lamak tu orangnya, makanya rasanya aku sudah nyaman ai di sini ni, aku bahari tu asalnya kada tahu di sini ni oleh pindahan jua, pas ada keluarga ku memadahi ke wadah

sidin ni nah itu am aku mulai di sini tarus imbahnya sampai handak lahiran anak ketiga ni pang, rencananya handak beranak wadah sidin jua pang nsyallah kena.” (Enak saja, saya dekat dengan bidan Gina mulai dulu, jadi enak kalau berobat ke sini, bahkan aku bisa dekat juga dengan perawat-perawatnya, lawan yang gendut-gendut itu orangnya, sehingga saya merasa sudah nyaman di sini, saya waktu dulu tidak mengetahui bidan Gina ini, sebab saya orang rantau, saat ada keluarga yang memberitahu ke bidan Gina, mulai dari situ saya ke bidan Gina terus selanjutnya).⁸²

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. NL menjawab:

“Nahh kayapa yo lah, mun membedakannya tu oleh aku disini tarus pang mun bapariksa jadi kadada ai pang, bahari tu ai yang anak pertama aku di kampung beranak lawan bidan kampung, lain jua pang bidan kampung lawan bidan bujur ni pelayanan nya ding ai.ya intinya kaitu pang ding ai.” (Seperti apa ya?, kalau yang membedakannya itu karena aku di sini tarus periksa, jadi tidak ada, waktu dulu, saat anak pertama saja, saya di kampung melahirkan ke tempat bidang kampung. Berbeda bidan kampung dengan bidan sebenarnya dalam pelayanannya, intinya seperti itu ding).⁸³

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. NL menjawab:

“Hiih puas ja,sudah lawas pang aku jadi puas ai lawan pelayanan sidin itu ai ding ai dulu.” (Iya, puas saja, sudah lama juga berlangganan di sini aku, jadi puas saja dengan pelayanan Bidan Gina).⁸⁴

b. Subjek 2

Nama : NS

⁸² Wawancara dengan NL, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ *Ibid.*

Pekerjaan : Guru
 Alamat : Gunung Mas
 Pasien : Bidan Gina Sidik
 Tanggal Wawancara : 13 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati NS tidak menyebutkan secara spesifik terkait berapa lama ia jadi pasien bidan Gina Sidik, hanya saja ia sudah menjadi pasien bidan Gina Sidik mulai dari anak ketiga hingga calon anak kelima.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik pidan Gina Sidik?. NS menjawab:

“Bagus ja, selawas aku, pelayanan disini nyaman ramah pelayanannya, fasilitasnya lengkap jua menurutku, ruangan persalinan nyaman ruang nginap nya nyaman jua.”(Bagus saja, selama saya di sini, pelayanannya nyaman, ramah pelayannya, fasilitasnya lengkap juga menurut saya, ruang persalinannya nyaman, dan ruang inapnya nyaman juga).⁸⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, Apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. NS menjawab:

“Nyaman di sini pang oleh aku di kampung kan ada bidan kampung ja makanya aku langganan di sini mun parak-parak melahirkan, tapi mun bapariiksa rancak tu aku di kampung tu ae kadang di puskesmas, tapi pas handak melahirkan ni hanyar aku beistilah ke palangka gasan konsultasi. Aku sementara ni bediam di sosial pahadangan lahiran anak ke 5 ni, insyallah di sini ja pang lagi beranak nya mas ai.” (Nyaman di sini, kalau saya di kampung, adanya bidan kampung saja, maka dari itu saya berlangganan di sini kalau dekat melahirkan, tetapi kalau

⁸⁵ Wawancara dengan NS , Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 13.20 WIB.

beperiksa sering di kampung saja, kadang-kadang di puskesmas, tetapi saat mau melahirkan baru aku tinggal di jalan sosial sementara lahiran anak kelima ini, insyaallah di sini lagi melahirkanya mas).⁸⁶

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. NS menjawab:

“Insyallah puas ja sudah, sudah nyaman pang di sini, itu ja mas ai”. (Insyallah puas saja sudah, sudah nyaman di sini, seperti itu saja mas).⁸⁷

c. Subjek 3

Nama : PR
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jalan Pelatuk 5
 Pasien : Bidan Gina Sidik
 Tanggal Wawancara : 15 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati PR sudah menjadi pasien bidan Gina Sidik hampir dua tahun, ia menyatakan bahwa langganan dengan bidan Gina Sidik karena jaraknya yang dekat dengan kediaman beliau.

Kemudian, Peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. PR menjawab:

“Bagus ai mas ae, pelayanannya nyaman perawatnya ramah sopan jua kawa begayaan tu nah, kadang kan mun orang tu biasanya tegang kalo, ni bubuhan nya ni oleh masih anum kalo lah makanya nyaman begayaan lawan sorang.” (Bagus saja mas, pelayanannya enak, perawatnya ramah dan sopan, bisa bercanda, terkadang kalau orang

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Ibid.

itu biasanya tegang kan? Mereka ini masih muda, makanya enak bercanda dengan saya).⁸⁸

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. PR menjawab:

“Kada suah pang aku ke bidan lain, biasanya di sini ai aku beKB segalaan jua, beperiksa di sini jua sampai handak lahiran anak pertama ni insyallah di sini ai mun normal ja kena.” (Tidak pernah saya ke bidan lain, biasanya di sini saja saya berKB juga, periksa di sini juga, hingga mau lahiran anak pertama ini, insyaallah di sini kalau normal saja nanti).⁸⁹

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. PR menjawab:

“Insyallah puas ja selawas aku belangganan nyaman ja lawan sidin nih.” (insyaallah puas saja, selama saya berlangganan enak saja dengan beliau).⁹⁰

d. Subjek 4

Nama : MR
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jalan Sakan
 Pasien : Bidan Gina Sidik
 Tanggal Wawancara : 15 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati MR menjadi pasien bidan Gina Sidik sekitar 1 tahun, ia menyatakan bahwa

⁸⁸ Wawancara dengan PR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 08.15 WIB.

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid.*

berlangganan dengan bidan Gina Sidik dimulai dari lahiran anak pertama.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. MR menjawab:

“Bagus ding ai, selain parak, di sini kada meantri tekadang oleh biasanya kan buka dari sore sampai malam, tapi kawa ja kadang tu mun handak beKB pagi atau siang, bubuhan perawatnya kan ada tarus rancak di klinik jar.” (Bagus saja ding, selain dekat, di sini terkadang tidak antri, sebab biasanya buka dari sore sampai malam, tetapi terkadang bisa juga kalau mau berKB waktu bagi atau siang, perawat-perawatnya ada saja dan sering di klinik katanya).⁹¹

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. MR menjawab:

“Sama ja pang menurutku lah lawan wadah ku beKB bahari tu, sama bagus jua tu nah, nyaman pelayanannya.” (Menurut saya sama saja dengan di tempat saya berKB dulu, sama-sama bagus juga, enak pelayanannya).⁹²

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. MR menjawab:

“Hiih puas ja sudah nyaman di sini makanya aku beKb di sini ai tarus, rencana mun lahiran anak kena paling d isini ai kalo lah insyallah.” (Iya puas saja, sudah enak di sini, maka dari itu saya berKB di sini terus, rencananya kalau lahiran anak nanti mungkin di sini juga, isnyallah).⁹³

e. Subjek 5

Nama : MW

⁹¹ Wawancara dengan MR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 10.00 WIB.

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*

Pekerjaan : PNS
Alamat : Jalan Mendawai Gang Mandiri
Pasien : Bidan Gina Sidik
Tanggal Wawancara : 16 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati MR menjadi pasien bidan Gina Sidik sudah lama. Menurutnya kira-kira sudah sekitar 5 tahun, setelah lahiran anak yang kedua.

Kemudian, Peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. MW menjawab:

“Lumayan bagus, sidin murah senyum orangnya nyamanan bapanderaan ramah baikan pang pokonya lawan saurang, perawatnya gin baik jua menurutku, senyum tarus mun lawan pasien tu.”(Lumayan bagus, beliau murah senyum, enak ngobrol-ngobrol, ramah, baik pokoknya dengan kita, menurut saya perawatnya baik juga, senyum terus dengan pasien).⁹⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. MW menjawab:

“Kadada ai menurutku lah sama ja jua lawan yang lain yang aku bahari tu kan lawan bidan kampung baikan jua orangnya cuman mun di sini kan telengkap fasilitasnya selajur lawan rumah sidin jua kan kaitu, pelayanan nya nyaman obat nya aku cocok di sini makanya ke sini ai tarus lawan parak rumah ku jua, aku di gang mandiri sini ja, tapi takadang aku ke wadah bidan anu tu, mun wadah sidin ni meantri, oleh aku koler meantri rancak tu. (tidak ada menurut saya, sama saja dengan yang lain, saya waktu dulu kan dengan bidan kampung, baik juga orangnya, cuman kalau di sini lebih lengkap fasilitasnya sekalian dengan

⁹⁴ Wawancara dengan MW, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

rumah beliau kan, pelayanannya nyaman, obat cocok di sini, sehingga ke sini tarus, selain itu dekat rumah saya juga, saya di gang mandiri sini saja, tapi terkadang saya ke tempat bidan *anu* (menunjukkan orang), kalau tempat beliau antri, sehingga saya sering malas mengantri).⁹⁵

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. MW menjawab:

“Hiih sudah puas ja aku, tingkatkan ja lagi pelayanannya sudah bagus, perawatnya jua sudah pakai seragam semuaan, mun dulu kan zaman aku bahari perawatnya pakai baju biasa ja biasanya ada yang non muslim tu pakai rok ja, kada pang rok handap tapi ya wahini ku itih pakai selawar semuaan yang bekerudung lawan yang sudah kadida bagus ja pang sudah, ruangan ibunya gin wahini bagus banar jua nangkaya di hotel 5 jar ku, pokonya nyaman ai.” (Iya, sudah puas saya, tinggak ditingkatkan saja lagi, pelayanannya sudah bagus, perawatnya juga sudah pakai seragam sumua, kalau dulu, zaman saya dulu perawatnya menggunakan baju biasa saja, biasanya ada yang non-muslim itu menggunakan rok saja, bukan rok pendek, tapi sekarang saya lihat menggunakan celana, semuanya sudah berkurudung, dan sudah tidak ada yang bagus saja, ruangan ibunya saja sekarang bagus sekali seperti di hotel bintang 5 kata saya, pokonya sudah nyaman).⁹⁶

f. Subjek 6

Nama : DW
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jalan Dangkalasa 8 No 6
 Pasien : Bidan Gina Sidik
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2019

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ *Ibid.*

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati MR menjadi pasien bidan Gina Sidik sudah lama. Menurutnya kira-kira sudah sekitar 5 tahun, sebab ia juga selalu berKB di bidan Gina Sidik.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Gina Sidik?. DW menjawab:

“Bagus ae, pelayanan nya nyaman perawatnya ramah sopan jua, kadang kan mun orang tu biasanya merangut kalo, ni nyaman ai perawatnya, suah aku melihat bidannya menyariki perawatnya gara-gara merangut lawan pasien jar, menurutku bujur jua pang jar sidin, bagus ding ai, wadahnya nyaman jua ruangan sidin gin sudah di bagusi sidin jua sudah.” (Bagus, pelayanannya nyaman, perawatnya ramah dan sopan juga, terkadang orang biasanya cemberut, kalau ini nyaman saja perawatnya, pernah saya, melihat bidannya memarahi perawatnya dikarenakan cemberut dengan pasien, menurut saya benar saja kata beliau itu, bagus ding, tempatnya nyaman juga, ruangan beliau sudah dibagusi juga sudah).⁹⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Gina Sidik dengan bidan yang pernah di hampiri?. DW menjawab:

“Beda ding ai, mun aku ada parak rumah ku situ kada cocok aku beobat di situ abahnya gin bapadah wadah bidan ni ja jua jar padahal tajauh pang sadikit, tapi ngarannya sorang sudah patuh ni ya kalo.” (Berbeda ding, kalau saya saja dekat dengan rumah saya di situ, tidak cocok saya berobat di situ, suami saya memberitahu saya ke tempat bidan sini juga, padahal jauh sedikit, tapi namanya kita sudah patuh kan?).⁹⁸

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Gina Sidik?. DW menjawab:

⁹⁷ Wawancara dengan DW, Sabtu, 16 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

⁹⁸ *Ibid.*

“Insyallah puas ja sudah 5 tahunan pang aku disini beranak gin wadah sidin jua dari anak pertama aku disini ai tarus, ni aku imbah bapariksa lawan sidin bapariksa ANC wadah sidin ni pang aku ding ai.” (Insyallah puas, sudah 5 tahunan saya di sini melahirkan juga tempar beliau dari anak pertama di sini terus, ini saya selesai periksa dengan sidin, periksa ANC tempat sidin pokoknya ding).⁹⁹

g. Subjek 7

Nama : JM
 Pekerjaan : ibu rumah tangga
 Alamat : Jalan manjuhan
 Pasien : Bidan winanti
 Tanggal Wawancara : 8 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati JM telah menjadi pasien bidan Winanti sekitar dua tahunan, setelah pindah domisili dari Banjarmasin ke Palangka Raya JM masih berlangganan di bidan tersebut.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Winanti?. JM menjawab:

“Bagus ja pang menurut ku, oleh aku kada suah ke bidan lain, sudah nyaman di sini makanya di sini ae tarus beKB” (bagus saja menurut saya, dikarenakan tidak pernah ke bidan lain, sudah nyaman disini, makanya disini terus dalam ber-KB).¹⁰⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Winanti dengan bidan yang pernah di hampiri?. JM menjawab:

⁹⁹ *Ibid.*

¹⁰⁰ Wawancara dengan JM, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

“Sama ja pang rasaku lah, oleh aku kadasuah ke lain mun di palangka ni, mun ke Dokter suah ae tapi kada cocok makanya ke bidan ni am,tapi mun di banjar tu beganti ganti pang aku, olehnya koler bejejauh tu pang padat kalo banjar jalannya” (sama saja menurut saya, dikarenakan saya tidak pernah ke bidan lain kalau di daerah palangka raya ini, kalau ke dokter pernah saja tapi tidak cocok maka dari itu ke bidan ini, tapi kalau di banjar ganti-ganti saya, karena malas jauh-jauh karena banjar itu agak padat jalannya.¹⁰¹

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Winanti?. JM menjawab:

“Hiyh, puas ja pang sidin baikan orangnya nyaman jua bapanderan nangkaya keluarga ae kan hitungannya.”(Iya, puas saja beliau baik oranya nyaman juga ngomong - ngomong seperti keluarga sendiri”)¹⁰²

h. Subjek 8

Nama : SJ
 Pekerjaan : PNS
 Alamat : Jalan Rajawali
 Pasien : Bidan winanti
 Tanggal Wawancara : 8 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati SJ telah menjadi pasien bidan Winanti sekitar satu atau dua tahunan, saat itu ketika berpindah dari pengobatan kedokteran sehingga menjadi ke pelayanan bidan Winanti ini bersama anaknya.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Winanti?. SJ menjawab:

“Nyaman pang menurut ku lokasinya pas jua di pinggir jalan mana inya ni kan membuka apotek jua jadi rasa ku nyaman kita mun becari obat tu langsung ja selajuran wadah inya ni, lawan jua wadahnya nyaman ruangnya nyaman jua pokonya standar lah menurutku”. (enak saja

¹⁰¹ Ibid.

¹⁰² Ibid.

menurut saya lokasinya juga pas di pinggir jalan dan juga bidan ini kan membuka apotek sehingga menurut saya memudahkan kita untuk mencari obat untuk sekaligus di tempat praktik bidan ini, dan juga tempatnya nyaman ruangnya juga pokonya menurut saya sudah standar).¹⁰³

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Winanti dengan bidan yang pernah di hampiri?. SJ menjawab:

“Nahh mun ke bidan lain kada suah pang tapi aku suah beobat ke dokter apa tu yang di TNI situ, yang parak murjani tu, tapi inya buka praktik di beliang sana, nah aku pas beobat di dokter tu kada cocok anu kurang cocok lah istilahnya tiap beobat ke situ, jadi pas aku tahu ada bidan di sini ku coba ae lawan anak ku sekalinya cocok, aka di sini ni obat generik-generik kaya itu ja tapi kenapa kah cocok kaya itu nah dua hari ampih amun di dokter semalam tu kaya kada pas aku beobat maka obatnya tahu haja kalo kam yang level atas lah hitungannya tapi kada cocok aku nah pas ke sini aku cocok lawan obat nya ni padahal obat nya generik biasa ja olehnya aku ni sibuk banar begawi kujak kujuk keluar tu pang jadi awak capat banar uyuhan makanya untung ja aku cocok ja di sini.”
 (Kalau ke tempat bidan yang lain tidak pernah, tetapi saya pernah berobat ke tempat dokter TNI di situ, dekat jalan Murjani, tetapi dokter tersebut membuka praktik di jalan Belinag di sana, saat saya di dokter tersebut tidak cocok, ya kurang cocok setiap berobat ke sana, sehingga saat saya mengetahui ada bidan di sini, saya coba bersama anak saya ternyata cocok, padahal di bidan ini obatnya hanya generik-generik saja, tetapi entah kenapa cocok, cukup dua hari sudah sembuh, kalau di dokter sebelumnya seperti tidak cocok, padahal obanya level atas perkiraannya tetapi tidak cocok, saya saat ke bidan ini cocok dengan obatnya sekalipun hanya generic saja. Selain itu juga saya sibuk sekali bekerja, keluar ke sana sini, sehingga badan cepat kecapekan, untung saja saya cocok berobar disini).¹⁰⁴

¹⁰³ Wawancara dengan SJ, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹⁰⁴ *Ibid.*

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Winanti?. SJ menjawab:

“Hiih puas banar pang oleh aku cocok sudah hehe.ikam gin mun pas sudah belangganan pasti ai puas kalo hen. Lawan saran ku amun kawa supaya pelanggan ni nyaman parkirannya ae lagi di ulah akan oleh rancak biasa taka tengah jalan”.(iya, puas sekali karena saya sudah cocok, kalau kamu saat sudah berlangganan pasti saja puas kan? Dan saran saya, kalau bisa, supaya pelanggan ini enak parkirannya di buat, sebab sering sekali kendaraan sampai ke tengah jalan).¹⁰⁵

i. Subjek 9

Nama : SW
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jalan Tjilik Riwut KM. 8
 Pasien : Bidan winanti
 Tanggal Wawancara : 10 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati SW telah menjadi pasien bidan Winanti sekitar tiga tahunan, namun ia mengaku bahwa tidak selalu kontrol di bidan Winanti, hanya saja menurunya paling sering periksa di bidan Winanti.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Winanti?. SW menjawab:

“Bagus ae mas bidannya sopan, pelayanannya sopan bagus, ramah perawatnya juga bagus sopan juga menurut aku mas”. (Baik saja mas, bidannya sopan, pelayanannya sopan dan bagus, ramah perawatnya dan juga baik, sopan juga menurut saya mas)¹⁰⁶

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ Wawancara dengan SW, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 09.00 WIB.

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Winanti dengan bidan yang pernah di hampiri?. SW menjawab:

“Sama ae sih mas menurut aku, aku juga pernah ke bidan Estar yang di NU tu loh aku lupa namanya poko’e aku sering juga ke situ mas kalo ga ke sini, kontrolnya di sini mas tapi persalinannya aku kemaren ke bidan estar itu, soal’e aku enak juga di situ mas”. (Sama saja mas menurut saya, saya juga pernah ke tempat bidan Estar yang di NU itu kan, saya lupa namanya, pokonya saya sering juga ke situ kalau tidak ke sini, kontrolnya di sini mas tapi persalinannya saya kemaren ke bidan Estar itu, karena saya merasa enak juga di situ).¹⁰⁷

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Winanti?. SW menjawab:

“Iya puas sama pelayanannya bagus, lokasinya strategis, tempatnya enak, ruangnya bagus juga.” (Iya, puas dengan pelayanannya baik, lokasinya strategis, tempatnya enak, ruangnya bagus juga).¹⁰⁸

j. Subjek 10

Nama : ST
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Jalan Pilau
 Pasien : Bidan winanti
 Tanggal Wawancara : 10 Februari 2019

Berdasarkan keterangan yang peneliti dapati ST telah menjadi pasien bidan Winanti sekitar empat tahunan, namun ia mengaku bahwa pernah juga periksa ke tempat Bidan di Pilau, hanya sekali saja.

Kemudian, peneliti menanyakan bagaimakah pelayanan di praktik bidan Winanti?. ST menjawab:

¹⁰⁷*Ibid.*

¹⁰⁸*Ibid.*

“Bagus pang menurut ku, di sini ni orangnya ramah baikan sopan jua, jadi sorang tu rasa kaya di jadi akannya tamu yang bujur bujur tamu kaitu nah ya kaya raja lah, kan emang harus kaitu kalo?.” (Baik saja menurut saya, di sini orangnya ramah, baik dan sopan juga, jadi saya merasa seperti dijadikan tamu yang sebenar-benarnya tamu, ya seperti rajalah, memang harus seperti kan?)¹⁰⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali, apa yang membedakan antara praktik bidan Winanti dengan bidan yang pernah di hampiri?. ST menjawab:

“Beda pang menurut ku lah pribadi, amun yang suah ku datangi tu kayapa yo lah kayanya kurang cocok tu nah mun di sini ni aku sudah lawas kalo jadi aku akrab banar jua lawan bidan ni, mun di lain tu sesekali banar ae, lawan jua di sini ni lengkap fasilitasnya rasaku, ada jua USG nya di sini ni gasan khusus cek kaitu ja pang jar.” (Berbeda menurut saya pribadi, kalau yang pernah saya datangi seperti kurang cocok, kalau di sini saya sudah lama, sehingga saya sangat akrab dengan bidannya, kalau di lain sesekali saja, dan juga di sini lengkap fasilitasnya, ada USGnya untuk khusus cek seperti itu).¹¹⁰

Terakhir peneliti menanyakan, apakah sudah puas dengan pelayanan praktik bidan Winanti?. ST menjawab:

“Hiih puas ae, makanya aku ke sini tarus sudah mun beapa apa tu dangsanak ku lawan keluarga ku gin ke sinian ai rancak tu jar buan nya oleh nyaman suah disni ni.” (Iya, puas saja, karenanya aku ke bidan sini tarus, kalau ada sesuatu saudara dan keluargaku juga sering ke sini, kata mereka enak pernah di sini).¹¹¹

¹⁰⁹ Wawancara dengan ST, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 11.00 WIB.

¹¹⁰ *Ibid.*

¹¹¹ *Ibid.*

C. Analisis Data

1. Praktik Pelayanan pada Bidan Gina Sidik Dan Bidan Winanti

a. Ditinjau dari Makna Praktik Bidan dan Kewenangannya

Menurut bidan Gina Sidik, ia menyatakan bahwa bentuk bentuk pelayanan di bidan Gina terdiri dari pelayanan KB, Konsultasi, periksa, layanan ibu hamil, layanan persalinan, dan pelayanan pasca ibu hamil.¹¹² Pernyataan yang serupa juga dinyatakan oleh WT, yang mengungkapkan bahwa pelayanan di Bidan Gina itu seperti pada bidan-bidan lainnya yakni ada pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan persalinan, pelayanan setelah melahirkan, dan layanan antar jemput juga ada di sini.¹¹³ Senada dengan ungkapan SI, yang menyatakan bahwa Bentuk pelayanan pada Bidan Gina Sidik adalah pelayanan dalam hal membantu persalinan, konsultasi pasien, periksa, kontrol pasien, dan KB.¹¹⁴ Kemudian TK mengatakan hal yang serupa bahwa bentuk pelayanan Bidan Gina Sidik terdiri atas pelayanan KB, pelayanan ibu hamil, pelayanan persalinan, dan pelayanan setelah melahirkan.¹¹⁵

Praktik pelayanan pada Bidan Winanti hampir sama dengan praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik, sebagaimana menurut Bidan Winanti, ia menyatakan bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Bidan Winanti adalah pelayanan KB, pelayanan ibu hamil,

¹¹² Wawancara dengan Bidan Gina Sidik, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 18.30 WIB.

¹¹³ Wawancara dengan WT, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 19.40 WIB.

¹¹⁴ Wawancara dengan SI, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 16.30 WIB.

¹¹⁵ Wawancara dengan TK, Sabtu, 2 Maret 2019, Pukul 16.00 WIB.

pelayanan imunisasi, pelayanan untuk ibu setelah hamil.¹¹⁶ Senada dengan RV, yang menyatakan bahwa bentuknya seperti biasa ya, ada Pil KB, Suntik KB, inplan, dan spiral. Kalau bentuk-bentuk ini tergantung pasien maunya KB yang mana, sesuai keinginan pasiennya, kami hanya membantu saja.¹¹⁷ Pernyataan serupa juga diutarakan oleh SF bahwa praktik pelayanan di Bidan Winanti yakni pelayanan KB untuk, pelayanan imunisasi, pelayanan persalinan, pelayanan konsultasi dan periksa ibu hamil, pelayanan untuk ibu setelah melahirkan.¹¹⁸ Begitupun dengan TS yang mengungkapkan bahwa pelayanannya pada Bidan Winanti berbentuk pelayanan KB baik ibu-ibu yang berKB, imunisasi juga ada, pelayanan persalinan, konsultasi, pelayanan untuk ibu setelah melahirkan, pelayanan periksa juga ada.¹¹⁹

Berdasarkan paparan di atas, agaknya sudah tampak jelas bahwa kedua Bidan di atas baik Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti pada praktiknya sudah melakukan pelayanan dalam bidang kebidanan. Hal ini sebagaimana dinyatakan bahwa Bidan diakui sebagai tenaga profesional yang bertanggung-jawab dan akuntabel, yang bekerja sebagai mitra perempuan untuk memberikan dukungan, asuhan dan nasehat selama masa hamil, masa persalinan dan masa nifas, memimpin persalinan atas tanggung jawab sendiri dan

¹¹⁶ Wawancara dengan Bidan Winanti, Senin, 4 Maret 2019, pukul 19.10 WIB.

¹¹⁷ Wawancara dengan SF, Selasa, 5 Maret 2019, Pukul 09.00 WIB.

¹¹⁸ Wawancara dengan TS, Selasa, 5 Maret 2019, Pukul 13.00 WIB.

¹¹⁹ *Ibid.*

memberikan asuhan kepada bayi baru lahir, dan bayi. Asuhan ini mencakup upaya pencegahan, promosi persalinan normal, deteksi komplikasi pada ibu dan anak, dan akses bantuan medis atau bantuan lain yang sesuai, serta melaksanakan tindakan kegawat-daruratan.¹²⁰ Pernyataan ini sangat sejalan dengan praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti yang sebelumnya dijelaskan bahwa bentuk-bentuk pelayanan di keduanya terdiri pada pelayanan KB, pelayanan Ibu Hamil, Imunisasi dan Pelayanan ibu setelah melahirkan.

Kemudian dinyatakan juga bahwa praktik bidan adalah serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan bidan kepada pasien sesuai dengan kewenangan dan kemampuannya, dan ia juga harus memiliki Surat Izin Praktik Bidan (SIPB) sehingga dapat menjalankan praktiknya.¹²¹ Faktanya berdasarkan dokumentasi peneliti kedua Bidan ini sudah memiliki Surat Izin Praktik Bidan dengan Nomor SIPB 33/DPM-PTSP/SIPB/III/2018 untuk Bidan Gina Sidik dan Nomor SIPB 440/1064/SDK-SDMK/SIPB/XII/2017 untuk Bidan Winanti.¹²² Sehingga keduanya sudah dapat dipastikan bidan praktik.

Selain itu dengan adanya SIPB dapat meyakinkan masyarakat bahwa bidan itu mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman,

¹²⁰DeaUlfaah, *bidandalamsistempelayanankesehatan*, 2013, <https://deaulfiah.wordpress.com/2013/10/15/bidandalamsistempelayanankesehatan/>. Diakses pada Juli 2017.

¹²¹Imamah, *Bidan Praktik Mandiri dan Wewenagn Bidan Praktik Mandiri*, ttp, 2010, h. 120.

¹²²Dokumentasi pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti, Maret 2019.

dan tepat.¹²³ Hal ini merupakan hal yang sejalan dalam pelayanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti bahwa keduanya mengutamakan kenyamanan pasien sebagaimana dijelaskan sebelumnya.

Kemudian, pada pelayanannya seorang bidan mempunyai kewenangan diantaranya memberikan pelayanan kebidanan Ibu dan anak, memberikan pelayanan KB dan memberikan pelayanan kesehatan masyarakat.¹²⁴ Pada Faktanya bentuk pelayanan seperti ini sudah terpenuhi baik pada Bidan Gina Sidik ataupun Bidan Winanti, sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa bentuk pelayanan yang ada pada kedua Bidan ini merupakan pelayanan kesehatan dasar yang terdiri pelayanan KB, pelayanan persalinan, imunisasi, dan pelayanan pasca melahirkan. Sehingga jika benturkan dengan kewenangan bidan yang semestinya maka memiliki kesamaan, sebagaimana dirincikan sebagai berikut:

1) Pelayanan Kebidanan Ibu dan anak

Pelayanana kebidana Ibu baik pada Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti berbentuk pelayanan persalinan, periksa dan konsultasi ibu hamil dan kelas senam. Hal ini sebagaimana dalam pernyataan Bidan Gina Sidik bahwa pelayanan kebidanan ibu, dalam pelayanan ibu hamil dan setelah melahirkan, ia menyatakan bahwa pelayanan itu terdiri dari pemeriksaan ibu hamil, kontrol, pijat ibu hamil, pijat ibu nifas, kelas hamil dan ada

¹²³M. Madjid Sofyan dan R. Siahn, *Bidan Menyongsong Masa Depan*, Jakarta: PP IBI, 2006, h. 99.

¹²⁴ Widyatuti, Y, dkk, *Konsep Kebidanan*, Yogyakarta: Fitramaya, 2008, h. 100-102.

juga pengajaran cara memijat bayi yang benar.¹²⁵ Pernyataan seperti itu juga diutarakan oleh Bidan Winanti, bahwa di praktik Bidan ia juga ada pelayanan ibu hamil dan pasca melahirkan sebagai bentuk pelayanan ibu yang terdiri dari pemeriksaan kehamilan, konsultasi, persalinan.¹²⁶

Sehingga kedua bidan ini sudah memenuhi pelayanan kebidanan Ibu. Selain itu, keduanya juga melakukan pelayanan kebidanan bayi dimana pada Bidan Gina sidik berbentuk pelayanan pijat dan pengajaran pijat bayi, dan memandikan bayi yang benar, sedangkan pada Bidan Winanti berupa layanan kunjungan rumah yakni layanan memandikan dan mengontrol kesehatan bayi.

2) Pelayanan KB

Untuk pelayanan KB, keduanya juga menjalankan kewenangan ini, yakni berupa pelayanan KB bagi para pasiennya yang menjalankan program keluarga berencana. Baik Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti memberikan pelayanan KB yang terdiri dari KB pil, KB suntik, AUD, dan Inplan. Sehingga, berdasarkan pernyataan kedua subjek di atas menunjukkan bahwa Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti sudah menjalankan pelayanan KB.

3) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

¹²⁵ Wawancara dengan Bidan Gina Sidik, Jumat, 1 Maret 2019, Pukul 18.30 WIB.

¹²⁶ Wawancara dengan Bidan Winanti, SENIN, 4 Maret 2019, Pukul 19.10 WIB.

Sebenarnya pendirian dari pada bidan-bidan praktik, tidak lain bertujuan untuk menunjang kemudahan masyarakat dalam bidang kesehatan terutama dalam bidang kebidanan, termasuk dengan didirikannya bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti. Dengan memberikan pelayanan kontrol, periksa kehamilan pada keduanya merupakan bentuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat, sehingga keduanya sudah menjalankan pelayan ketiga ini.

b. Ditinjau dari Tujuan Praktik Bidan

Menurut Anggraini tujuan dari pada praktik bidan terdiri dari: (1) meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan kesehatan ibu hamil, pertolongan persalinan, perawatan nifas, kesehatan bayi dan anak belita, serta pelayanan dan konseling pemakaian kontrasepsi serta keluarga berencana melalui upaya strategis; (2) Terjaringnya seluruh kasus risiko tinggi ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi baru lahir untuk mendapatkan penenangan yang memadai sesuai kasus dan rujukan; (3) meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembinaan kesehatan ibu dan anak, dan (4) meningkatkan perilaku sehat pada ibu, keluarga, dan masyarakat yang mendukung upaya penurunan angka kematian ibu dan bayi.¹²⁷

Tampaknya, jika dilihat dari tujuan praktik bidan tersebut, baik Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti sudah sejalan dengan tujuan di atas, hal ini dapat kita lihat sebagai berikut:

¹²⁷ Yeni Anggraini, *Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Bidan tentang APBN dengan Tingkat Kemampuan Pelaksanaan APN dalam Pertolongan Persalinan di Kabupaten Karang Anyar*, Skripsi, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2010, h. 10-11.

1. Meningkatkan cakupan dan mutu pelayanan kesehatan ibu hamil, pertolongan persalinan, perawatan nifas, kesehatan bayi dan anak belita, serta pelayanan dan konseling pemakaian kontrasepsi serta keluarga berencana melalui upaya strategis¹²⁸

Berdasarkan paparan sebelumnya, Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti selalu berusaha meningkatkan cakupan dan pelayanan ibu hamil dengan berbagai bentuknya mulai dari pemeriksaan ibu hamil, bahkan konsultasi ibu hamil, serta kelas ibu hamil pun termasuk pelayanan untuk ibu hamil. Selain itu pertolongan persalinan juga ada pada keduanya, lebih-lebih pada Bidan Gina Sidik ada layanan antar jemput untuk ibu yang ingin melahirkan, sedangkan untuk perawatan nifas berupa pijat ibu nifas. Selanjutnya untuk kesehatan bayi dan anak belita berupa pelayanan pijat bayi, cara memandikan bayi dengan benar dan ada juga imunisasi. Dan terakhir, pelayanan dan konseling pemakaian kontrasepsi dan KB, keduanya pun melakukan tujuan ini dengan membuka pelayanan KB, sebagaimana dijelaskan sebelumnya.

2. Terjaringnya seluruh kasus risiko tinggi ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi baru lahir untuk mendapatkan penenangan yang memadai sesuai kasus dan rujukan¹²⁹

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa layanan yang ada di Bidan Gina Gina Sidik dan Bidan Winanti terdiri dari beberapa

¹²⁸*Ibid.*

¹²⁹*Ibid.*

layanan dan diantaranya layanan persalinan, konsultasi, kontrol dan periksa, serta pelayanan nifas dan bayi. Semua pelayanan ini bertujuan untuk meninjau kesehatan dan kemungkinan risiko yang akan terjadi pada ibu hamil dan bayinya. Dengan adanya layanan tersebut diharapkan risiko-risiko yang tidak diinginkan dapat dihindari.

3. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembinaan kesehatan ibu dan anak¹³⁰

Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti merupakan masyarakat yang peduli terhadap kesehatan ibu dan anak. Hal ini dikarekan dengan dibukannya bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti bukan semata-mata hanya sebagai usaha untuk meraup keuntungan, tetapi juga salah satu hal penting dari dibukanya kedua bidan tersebut adalah untuk meningkatkan peran masyarakat dalam pembinaan kesehatan ibu dan anak. Pembinaan kesehatan ini dapat dilihat dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan keduanya sebagaimana dijelaskan pada paparan data sebelumnya.

4. Meningkatkan perilaku sehat pada ibu, keluarga, dan masyarakat yang mendukung upaya penurunan angka kematian ibu dan bayi.¹³¹

Untuk tujuan ini, menurut peneliti sudah cukup jelas, memang pada dasarnya secara tidak langsung kedua bidan ini bertujuan meningkatkan perilaku sehat ibu, keluarga, dan masyarakat dalam penurunan angka kematian ibu dan bayi, sehingga dengan kehadiran

¹³⁰*Ibid.*

¹³¹*Ibid.*

bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti diharapkan hal tersebut dapat terlaksanakan.

Akhirnya, Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti sudah melakukan praktik pelayanan sebagaimana prakti pelayanan bidan pada mestinya, hal ini dapat ditarikan beberapa point dari seluruh paparan di atas, sebagai berikut

1. Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti telah melaksanakan pelayanan kesehatan ibu dan anak
 2. Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti telah memiliki SIPB
 3. Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti telah melaksanakan wewenangnya dalam pelayanan kebidanan ibu dan anak, pelayanan KB dan pelayanan kesehatan masyarakat
 4. Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti dalam pelayanannya sudah memenuhi tujuan praktik bidan sebagaimana dijelaskan sebelumnya.
- 2. Kepuasan Konsumen pada Layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti**
- a. Ditinjau dari Mutu Pelayanan**

Menurut NL, ia berpendapat bahwa Pelayanan di Bidan Gina Sidik enak, ia juga kenal sejak lama dengan bidan Gina sehingga ia merasa enak berobat di Bidan Gina, ia juga sudah merasa nyaman dengan pelayanan Bidan Gina, karena ia merasa dekat dengan perawat-perawat yang ada di praktik Bidan Gina Sidiki. Lanjutnya, ia membedakan dengan pelayanan Bidan

kampung bahwa terdapat perbedaan dalam pelayanan bidan kampung dengan bidan yang sebenarnya.¹³²

Pernyataan yang serupa juga diutarakan oleh NS, ia menyatakan bahwa pelayanan pada Bidan Gina Sidik Bagus, pelayanannya nyaman, ramah, fasilitasnya lengkap, ruang persalinannya nyaman, dan ruang inapnya nyaman.¹³³ Bahkan ia menambahkan, karena kenyamanan di Bidan Gina, ia menjadi pelanggan pada Bidan Gina jika dekat melahirkan.¹³⁴ Senada dengan PR yang mengungkapkan bahwa pelayanan pada Bidan Gina bagus, pelayanannya enak, perawatnya ramah dan sopan, bahkan menurutnya pada Bidan Gina bisa bercanda.¹³⁵ Sejalan dengan pendapat MR, ia berpendapat bahwa pelayanan pada Bidan Gina Sidik Bagus dan tidak antri karena buka dari sore sampai malam, ia juga mengungkapkan bahwa perawat-perawatnya selalu ada di klinik.¹³⁶ Begitupun dengan MW, ia menyatakan bahwa pelayanan pada Bidan Gina Sidik lumayan bagus, murah senyum, enak ngobrol-ngobrol, ramah, baik, serta menurutnya perawatnya baik dan suka senyum ke pasien.¹³⁷ Kemudian pernyataan yang serupa dengan DW yang mengungkapkan bahwa pelayanan pada Bidan Gina Sidik bagus,

¹³² Wawancara dengan NL, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB.

¹³³ Wawancara dengan NS, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 13.20 WIB.

¹³⁴ *Ibid.*

¹³⁵ Wawancara dengan PR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 08.15 WIB.

¹³⁶ Wawancara dengan MR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 10.00 WIB.

¹³⁷ Wawancara dengan MW, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

pelayanannya nyaman, perawatnya ramah dan sopan, bahkan ia pernah melihat bidan Gina memarahi perawatnya dikarenakan cemberut dengan pasien.¹³⁸

Begitupun dengan pelayanan pada Bidan Winanti, sebagaimana menurut JM, ia berpendapat bahwa pelayanan pada Bidan Winanti bagus, bahkan ia mengungkapkan bahwa tidak pernah ke bidan lain, sudah nyaman sehingga terus menerus ia pada Bidan Winanti tambahna. Begitupun dengan SJ, ia mengungkapkan bahwa pelayanan pada Bidan Winanti enak, lokasinya strategis di pinggir jalan. Tambahna, Bidan Winanti juga membuka apotek sehingga menurutnya memudahkan ia untuk mencari obat serta tempatnya nyaman, dan ruangannya sudah standar.¹³⁹ Pernyataan yang hampir sama juga diutarakan oleh SW, menurutnya pelayanan pada Bidan Winanti baik, bidannya sopan, pelayanannya sopan dan bagus, perawatnya ramah, baik, dan sopan.¹⁴⁰ Senada dengan ST yang mengungkapkan bahwa pelayanan pada Bidan Winanti baik saja, orangnya ramah, baik dan sopan, ia juga menyatakan bahwa ia merasa seperti dijadikan tamu yang sebenar-benarnya tamu, seperti raja.¹⁴¹ Tambahna, ia juga kurang cocok kalau di Bidan lain.¹⁴²

¹³⁸ Wawancara dengan DW, Sabtu, 16 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹³⁹ Wawancara dengan SJ, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹⁴⁰ Wawancara dengan SW, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 09.00 WIB.

¹⁴¹ Wawancara dengan ST, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 11.00 WIB.

¹⁴² *Ibid.*

Berdasarkan paparan di atas, dalam pelayanan bidan Gina Sidik dan bidan Winanti, memiliki penilaian yang baik dari pasien-pasiennya. Hal ini menunjukkan mutu yang baik dari pelayanan keduanya. Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono dalam Sunyoto menyatakan kualitas atau mutu merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.¹⁴³

Mutu dalam bentuk pelayanan bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti tergolong dalam bidang jasa, sehingga pelayanan ini dapat dikaitkan dengan penilaian mutu pelayanan. Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya

¹⁴³ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, h.240.

kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.¹⁴⁴ Jika dibenturkan dengan pelayanan baik pada Bidan Gina Sidik maupun pada Bidan Gina Winanti sebagaimana beberapa ungkapan para subjek di atas selaku pasien dan konsumen bahwa pelayanan keduanya bagus, baik dan nyaman, hal ini berarti menunjukkan adanya kesesuaian dalam upaya kedua bidan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pasien-pasiennya. Artinya apa yang dibutuhkan pasien maka akan diberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut, sehingga harapan yang diinginkan pasien didapatkannya.

Selain itu dalam melihat kualitas suatu pelayanan atau *service quality*, perlu dilihat juga dari Terdapat 10 dimensi mutu pelayanan, diantaranya:

1) *Reliability*

Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Hal ini berarti memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.¹⁴⁵ Faktanya, baik pada Bidan Gina Sidik maupun bidan Winanti, dalam pemberian jasa atau pelayanannya secara semenjak awal didirikan kedua praktik bidan tersebut yakni konsisten dalam pelayanan kebidanan, selain itu

¹⁴⁴ *Ibid*, h. 240-241.

¹⁴⁵ *Ibid*, h. 241.

keduanya memiliki kemampuan dipercaya pasiennya, hal ini dapat dilihat bahwa keduanya memiliki pelanggan-pelanggan setia, bahkan dari luar kota Palangka Raya pun ada yang menjadi pelanggannya, hal ini menunjukkan keduanya apa yang dijanjikan dalam pelayanannya, maka begitulah yang akan dilaksanakannya.

2) *Responsibility*

Responsibility adalah kemauan dan persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.¹⁴⁶

Pada *responsibility*, kedua bidan tersebutpun memiliki kemauan dan persiapan dalam memberikan jasa yang dibutuhkan para pasien yakni jasa dalam bidang kebidanan. Hal ini dikarenakan pendirian Bidan tersebut merupakan keinginan keduanya dalam memberikan layanan kebidanan bagi masyarakat, selain itu keduanya juga mempersiapkannya dengan menempuh jenjang pendidikan di bidang kebidanan.

3) *Competence*

Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.¹⁴⁷ Hal ini pun, kedua bidan tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan kebidanan bagi masyarakat, kemampuan dan keterampilan ini juga

¹⁴⁶ *Ibid.*

¹⁴⁷ *Ibid.*

dapat dilihat dari latar belakang pendidikan keduanya yang mengambil pendidikan di Bidang Kebidanan.

4) *Access*

Artinya perusahaan itu mudah dihubungi dan ditemui. Faktanya, berdasarkan paparan sebelumnya kedua bidan praktik tersebut memiliki akses yang mudah dijumpai dan dihubungi, hal ini ditunjukkan bahwa keduanya terletak di tempat yang strategis, dan ada nomor kontak kedua bidan tersebut yang mudah dihubungi.

5) *Courtesy*

Artinya sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contant personel*.¹⁴⁸ Sesuai dengan paparan sebelumnya, baik bidan Gina, bidan Winanti dan karyawannya memiliki sikap yang sopan santun, perhatian, ramah dan respek terhadap setiap pasiennya, sehingga para pasien pun merasa nyaman terhadap pelayanan keduanya.

6) *Comunication*

Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami.¹⁴⁹ Bidan Gina dan Bidan Winanti memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami, Bahasa yang digunakanpun pada umumnya Bahasa Indonesia dan Bahasa banjar, hal ini dikarenakan kebanyakan

¹⁴⁸ *Ibid.*, h. 142.

¹⁴⁹ *Ibid.*

bahasa yang digunakan sehari-hari masyarakat adalah Bahasa banjar.

7) *Credibility*

Artinya sifat jujur dan dapat dipercaya.¹⁵⁰ Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa keduanya memiliki pelanggan yang setia, bahkan ada yang dari luar daerah, hal ini menunjukkan adanya kepercayaan dari para pasien kedua bidan tersebut.

8) *Security*

Artinya aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.¹⁵¹ Sebagaimana diketahui Bidan Gina dan Bidan Winanti mengutamakan kenyamanan pasiennya, maka hal ini menunjukkan keduanya sudah memastikan keamanan dalam pelayanannya, demi kenyamanan bagi para pasiennya.

9) *Understanding (knowing the customer)*

Artinya untuk memahami kebutuhan pelanggan.¹⁵² Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam pelayanan keduanya selalu memahami kebutuhan pasiennya, hal ini dapat dilihat misal saja dari layanan KB. Dalam layanan KB terdiri dari

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² *Ibid.*

layanan KB pil, Suntik, spiral, dan Inplan, dalam pelayanan ini kedua bidan tersebut akan melayani kebutuhan dari pihak pasien, jika pasien membutuhkan KB pil, maka mereka akan memberikan pelayanan KB pil tersebut.

10) *Tangibles*

Artinya, bukti langsung dari jasa.¹⁵³ Sebagaimana bahwa pelayanan bidan Gina dan bidan Winanti sudah memberikan bukti dari pada pelayanannya, yakni pelayanan yang dibuka adalah jasa kebidanan maka pelayanan yang diberikan juga jasa kebidanan. Selain itu, bukti langsung dari jasa tersebut ada konsumen yang menjadi pelanggan setia dalam layanan keduanya, hal itu menunjukkan adanya pelayanan yang baik dari bidan Gina dan bidan Winanti.

Akhirnya berdasarkan seluruh paparan di atas, ditinjau dari sisi mutu pelayanan, kedua bidan tersebut memiliki kualitas pelayanan yang sudah cukup memadai yakni kualitas pelayanan keduanya sudah baik dan bagus.

b. Ditinjau dari Kepuasan Konsumen

Menurut NL, ia mengungkapkan bahwa dia puas terhadap pelayanan pada Bidan Gina Sidik, sebab ia telah lama berlangganan di Bidan Gina.¹⁵⁴ Begitu pun dengan NS yang menyatakan bahwa ia sudah puas dengan pelayanan bidan Gina, sehingga ia merasa nyaman

¹⁵³ *Ibid*, h. 242.

¹⁵⁴ Wawancara dengan NL, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB.

terhadap pelayanannya.¹⁵⁵ Pernyataan yang hampir sama juga diutarakan oleh PS, ia menyatakan bahwa ia merasa puas dengan pelayanan Bidan Gina, sebab ia sudah merasa nyaman berlangganan dengan Bidan Gina.¹⁵⁶ MR juga mengungkapkan bahwa ia puas dan nyaman akan pelayanan bidan Gina, bahkan ia juga mengatakansaat berKBpun selalu di Bidan Gina dan jika lahiran anak nanti kemungkinan ia pun akan menggunakan pelayanan bidan Gina.¹⁵⁷ Pernyataan yang hampir serupa juga diutarakan oleh MW, ia berpendapat bahwa ia sudah puas terhadap pelayanan bidan Gina, sebab menurutnya pelayanannya sudah bagus.¹⁵⁸ Sejalan dengan pendapat DW yang menyakan bahwa ia merasa puas dengan pelayanan Bidan Gina, sebab sudah 5 tahun ia melakukan persalinan pada bidan Gina.¹⁵⁹

Kemudian terhada pelayanan bidan Winanti, JM mengungkapkan bahwa ia sudah puas akan pelayanan Bidan Winanti, selain itu menurutnya bidan Winanti baik dan enak diajak berbicara.¹⁶⁰ Begitupun dengan SJ, ia menyatakan bahwa ia merasa sangat puas dengan pelayanan pada bidan Winanti karena ia sudah cocok.¹⁶¹ Senada dengan SW, yang mengungkapkan bahwa ia puas dengan pelayanan yang baik, lokasinya yang strategis, tempat yang enak, dan ruangnya

¹⁵⁵ Wawancara dengan NS, Rabu, 13 Februari 2019, Pukul 13.20 WIB.

¹⁵⁶ Wawancara dengan PR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 08.15 WIB.

¹⁵⁷ Wawancara dengan MR, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 10.00 WIB.

¹⁵⁸ Wawancara dengan MW, Jumat, 15 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹⁵⁹ Wawancara dengan DW, Sabtu, 16 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹⁶⁰ Wawancara dengan JM, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

¹⁶¹ Wawancara dengan SJ, Jumat, 8 Februari 2019, Pukul 14.00 WIB.

yang bagus pada Bidan Winanti.¹⁶² Terakhir ST juga mengungkapkan bahwa ia sudah puas dengan pelayanan Bidan Winanti, sehingga sering ke bidan Winanti tegasnya.¹⁶³

Berdasarkan paparan di atas, menunjukkan bahwa para pasien sebagai konsumen Baik pada Bidan Gina Sidik maupun Bidan Winanti menyatakan hal yang serupa yakni kepuasannya dengan pelayanana Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti. Menurut Mowen dan Minor dalam Yunarti mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Senada dengan pendapat Brown dalam Yunarti bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk, dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.¹⁶⁴

Pada faktanya, para pasien terhadap pelayanan bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti sudah puas akan pelayanan keduanya, hal ini

¹⁶²Wawancara dengan SW, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 09.00 WIB.

¹⁶³Wawancara dengan ST, Minggu, 10 Februari 2019, Pukul 11.00 WIB.

¹⁶⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015, cet ke-1, h.

dikarenakan harapan, kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi. Sebagai bentuk kepuasan pelayanan bidan gina dan Winanti tersebut, para pasien menjadi pelanggan baik bidan gina maupun Winanti, sehingga mereka terus menerus menggunakan pelayanan jasa kebidanannya. Hal lain yang menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut, adanya tindakan promosi yang dilakukan yakni pemberitahuan mulut ke mulut, sebagaimana paparan sebelumnya bahwa DW mengetahui pelayanan di Bidan Gina karena pemberitahuan suaminya, sedangkan SJ mengetahui pelayanan bidan Winanti dari sanak keluarganya. Pemberitahuan tersebut ada ungkapan kenyamanan dari pemberitahunya, hal ini menunjukkan ada kepuasan pasien sebelumnya terhadap pelayanan kedua bidan tersebut, sehingga ini merupakan bentuk promosi dari mulut ke mulut pasien-pasiennya.

Selain itu dalam menunjukana kepuasan pelayanan bidan Gina dan bidan Winanti dapat dilihat dari komponen kepuasan konsumen. Menurut Giese dan Cote dalam Yuniarti, secara umum ada tiga komponen utama kepuasan konsumen, yaitu: (1) *Respons tipe dan intensitas*, yaitu kepuasan konsumen merupakan respons emosional dan kognitif; (2) *Fokus*, performansi objek disesuaikan pada beberapa standar; dan (3) Waktu respons, terjadi pada waktu tertentu, antara lain setelah penggunaan pemilihan produk atau jasa dan berdasarkan pengalaman akumulatif.¹⁶⁵

¹⁶⁵ *Ibid*, h. 237-238.

Agaknya ungkapan puas para pasien yang dipaparkan sebelumnya telah memenuhi ketiga komponen tersebut, hal ini dikarenakan ungkapan kepuasan tersebut merupakan respon emosional dan kognitif dari para pasien yang merasakan pelayanan nyaman pada kedua bidan tadi. Selain itu, bentuk kepuasan terhadap pelayanan kedua bidan tersebut sesuai pada standar kepuasan masing-masing pasien. Dan waktu kepuasan terhadap pelayanan tersebut didapatkan setelah menggunakan pelayanan yang ada pada bidan gina maupun pada bidan Winanti.

Lebih lanjut untuk meninjau apakah pasien bidan gina atau bidan Winanti maka perlu dikaji melalui ciri-ciri konsumen yang Puas. Adapun ciri-ciri tersebut adalah (1) loyal terhadap produk; (2) adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif; dan (3) Perusahaan menjadi pertimbangan utama.¹⁶⁶ Tampaknya, pasien-pasien bidan gina maupun bidan Winanti memiliki ciri tersebut, sebab para pasien loyal atau langgeng terhadap pelayanan keduanya, sehingga mereka terus menerus dalam jangka waktu yang panjang berlangganan dengan Bidan Gina atau Bidan Winanti. Selain itu pasien tersebut juga mempromosikan pelayanan keduanya dari pemberitahuan mulut ke mulut terhadap kenyamanan dan kecocokan dalam penggunaan pelayanan di bidan Gina dan bidan Winanti. Terakhir, baik bidan Gina maupun Bidan Winanti menjadi pertimbangan utama bagi

¹⁶⁶ *Ibid*, h. 238.

pasiennya dalam menggunakan pelayanannya, sebagaimana diketahui bahwa banyak pasien yang terus menerus menggunakan pelayanan kedua bidan tersebut.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kedua Bidan tersebut setidaknya ada dua faktor utama yang menyebabkan ia puas yakni: (1) Kualitas produk yakni para pasien puas akan produk-produk layanan kebidanan pada Bidan Gina dan bidan Winanti, dan (2) Kualitas pelayanan yakni para pasien puas akan pelayanan yang baik dan nyaman dari Bidan Gina dan Bidan Winanti.

Sebelumnya sempat disinggung masalah loyalitas konsumen, bahwa dikatakan para konsumen loyal terhadap layanan yang diberikan oleh Bidan Gina dan Bidan Winanti. Loyalitas Konsumen Situasi ini merupakan situasi ideal yang paling diharapkan para pemasar, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas konsumen merupakan kesetiaan konsumen terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Menurut Tjiptono loyalitas disini dapat diukur dengan 3 indikator, yaitu: (1) Repeat, yaitu apabila pelanggan membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan; (2) Retention, yakni ia tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain, dan (3) Refferal, apabila jasa yang diterima memuaskan, maka pelanggan akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada

ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan bicara pada pihak lain, tapi justru akan memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia dana.¹⁶⁷

Sehingga pada faktanya, pasien atau konsumen bidan Gina dan bidan Winanti tersebut selalu dan menjadi pelanggan dalam menggunakan layanan keduanya, hal ini menunjukkan adanya loyalitas konsumen-konsumen itu terhadap layanan keduanya. Hal ini berarti menunjukkan adanya kebutuhan pelanyyan akan jasa pelayanan tersebut. ia juga tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan orang lain, hal ini karena ia sudah menjadi pelanggan bidan Gina ataupun bidan Winanti, sebab kenyamanan mereka terhadap pelayanan tersebut. Kemudian, karena kepuasan mereka terhadap layanan tersebut mereka dengan senang hati menginformasikannya dengan orang-orang terdekat pelayanan yang bagus pada bidan Gina atau bidan Winanti.

Akhirnya, berdasarkan paparan data di atas bentuk kepuasan para pasien ini dapat terlihat dari loyalitas mereka terhadap pelayanan bidan Gina atau bidan Winanti yang langgeng dalam menggunakan jasa bidan-bidan tersebut, selain itu juga adanya tindakan promise yang dilakukan para konsumen sebagai bentuk kepuasannya, dan terakhir mereka jadi pelanggan pada Bidan Gina atau Bidan Winanti. Hal ini sejalan dengan ungkapan Tjiptono, terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara

¹⁶⁷Penelitian Skripsi Elita Mieke Wijaya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*, Universitas Diponegoro Semarang..

perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar pembelian ulang, dan menciptakan loyalitas pelanggan, serta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Selain itu, menurut Kotler, hubungan antara kepuasan dan loyalitas adalah saat konsumen mencapai tingkat kepuasan tertinggi yang menimbulkan ikatan emosi yang kuat dan komitmen jangka panjang dengan merek perusahaan.¹⁶⁸



¹⁶⁸Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015, cet ke-1, h. 240-241.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sebagai akhir dari penelitian ini, maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik pelayanan pada Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti yakni praktik pelayanan di bidang kebidanan yang terdiri atas pelayanan keluarga berencana, pelayanan ibu hamil dan pasca melahirkan, dan pelayanan bayi (imunisasi). Pelayanan ini sudah memenuhi pelayanan bidan praktik pada mestinya yakni pelayanan kebidanan bayi dan anak, pelayanan bayi berencana dan pelayanan kesehatan masyarakat.
2. Kepuasan konsumen pada layanan Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti dapat terlihat dari loyalitas mereka terhadap pelayanan bidan Gina Sidik atau bidan Winanti yang langgeng dalam menggunakan jasa bidan-bidan tersebut, selain itu juga adanya sikap mempromosikan pelayanan bidan-bidan itu yang dilakukan para konsumen sebagai bentuk kepuasannya, dan terakhir mereka jadi pelanggan pada Bidan Gina Sidik atau Bidan Winanti.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan yakni untuk Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti agar terus meningkatkan pelayanannya dengan baik dan menambah produk-produk pelayanannya serta melengkapi fasilitas, misalnya tempat parkir yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2011.
- Abdurrahmant fathoni, *metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*
- Abdurrahmat fathoni, *metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Anggraini, Yeni, *Hubungan antara Tingkat Pengetahuan Bidan tentang APBN dengan Tingkat Kemampuan Pelaksanaan APN dalam Pertolongan Persalinan di Kabupaten Karang Anyar*, Skripsi, Sumatra Utara: Universitas Sumatera Utara, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Imamah, *Bidan Praktik Mandiri dan Wewenagn Bidan Praktik Mandiri*, ttp, 2010.
- Jurnal Penelitian Ayu Wulandari Kahar, Basir Palu, dan Sitti Roodhah, *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan*, Makassar: Jurnal Al-Sihah Public Health Science Journal, 2017.
- Jurnal penelitian Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Persepeftif Islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel Grang kalimas di Surabaya*, Surabaya: JESTT, 2015.
- Jurnal Penelitian Franata Suriana Esrthi, Eko Mindarsih dan Murni, *Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari*, Wonosari: Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak, 2017.
- Jurnal Sunardi dan Sri Hanndayani, *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia*, Tangerang: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2014.

- Moleong , Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Kedua Puluh Tiga, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Penelitian Skripsi Emi Susana, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun*, Universitas Indonesia.
- Penelitian Skripsi Exda Hanung Lidiana, *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen*, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammad
- S.Nasution, *metodologi research*, Bandung:jemmars, 1991.
- Sofyan, M. Madjid dan R. Siahan, *Bidan Menyongsong Masa Depan*, Jakarta: PP IBI, 2006.
- Subagyo, Joko *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiono, *memahami penelitian kualitatif*, cet VI, bandung:alfabeta,2010.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003.
- Suharsimi, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, cet XII, Jakarta: PT Rineka cifta, 2012.
- Sunyoto, Danang, *Konsep Dasar Riset Pmasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2014.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2014. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- UlfahDea, *bidan dalam sistem pelayanan kesehatan*, <https://deaulfiah.wordpress.com/2013/10/15/bidandalamsistempelayanankesehatan/> . Diakses pada Juli 2017.
- Y, Widyatuti , dkk, *Konsep Kebidanan*, Yogyakarta: Fitramaya, 2008.