

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
PERSALINAN DI POSKESDES DESA GARANTUNG
KECAMATAN MALIKU, KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

LIYA WINDASARI

NIM 1704120707

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2022 M / 1443 H**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
PERSALINAN DI POSKESDES DESA GARANTUNG
KECAMATAN MALIKU, KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

LIYA WINDASARI

NIM 1704120707

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
2022 M / 1443**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
PERSALINAN DI POSKESDES DESA GARANTUNG,
KECAMATAN MALIKU, KABUPATEN PULANG PISAU

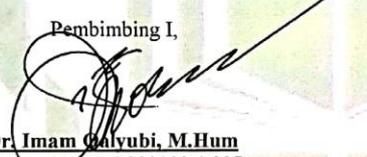
Nama : LIYA WINDASARI
NIM : 1704120707
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Program Studi : EKONOMI SYARIAH
Jenjang : STARA SATU (S1)

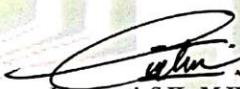
Palangka Raya, Oktober 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

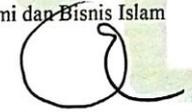

Dr. Imam Galvubi, M.Hum
NIP. 19720404 200003 1 005


Lisnawati, S.H., M.H.
NIP. 1994061 820201 2 207

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam


Dr. M. Ali Sibram Malisi, S.H., M.Ag
NIP 197404232001121002


Dr. Itsla Aviva S.E.I.M.F.Sy
NIP 198910102015032012

NOTA DINAS

Palangka Raya, September 2022

Hal: **Mohon Diuji Skripsi Saudari
Liya Windasari**

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 : **LIYA WINDASARI**

NIM : **1704120707**

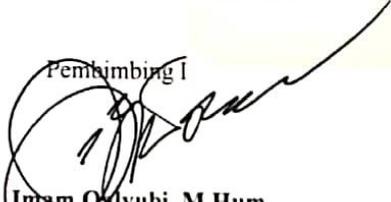
Judul : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
PERSALINAN DI POSKESDES DESA GARANTUNG,
KECAMATAN MALIKU, KABUPATEN PULANG PISAU**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

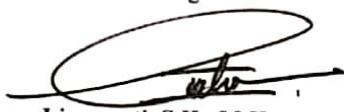
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I


Dr. Imam Qalyubi, M.Hum

NIP. 19720404 200003 1 005

Pembimbing II


Lisnawati, S.H., M.H.

NIP. 1994061 820201 2 207

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung, Kecamatan Maluku, Kabupaten Pulang Pisau” oleh Liya Windasari NIM 1704120707 telah di-*Munaqasah*-kan oleh Tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Oktober 2022

Palangka Raya, 28 Oktober 2022

Tim Penguji

1. Ali Sadikin, M.SI
(Penguji/Ketua Sidang)
2. Jelita, M.SI
(Penguji I)
3. Dr. Imam Qalyubi, M.Hum
(Penguji II)
4. Lisnawati, S.H., M.H.
(Penguji/Sekretaris)



Mengetahui
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, S.H., M.Ag
NIP 197404232001121002

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN PERSALINAN
DI POSKESDES DESA GARANTUNG, KECAMATAN MALIKU,
KABUPATEN PULANG PISAU**

ABSTRAK

**Oleh LIYA WINDASARI
NIM 1704120707**

Poskesdes adalah upaya kesehatan berbasis masyarakat yang dibentuk di desa dalam rangka mendekatkan atau menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa yang bertujuan agar terwujudnya masyarakat yang sehat, peduli dan tanggap terhadap permasalahan kesehatan. Poskesdes dibentuk sebagai sarana kesehatan yang merupakan pertemuan antara upaya masyarakat dan dukungan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mengetahui kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah subjek utama dan 8 subjek tambahan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sejak tahun 2000 dilakukan di rumah pasien. Sedangkan sekitar 6 tahun yang lalu persalinan dilakukan di Poskesdes desa Garantung berdasarkan putusan dari Pemerintah Dinas Kesehatan. Pasien mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung nyaman, bidannya sabar, ramah, tidak kasar sehingga membuat pasiennya merasa tenang. Para pasien menyatakan bahwa kinerja pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung bagus dan sudah sesuai yang diharapkan. Oleh karena itu, para pasien merasa puas terhadap pelayanan persalinan yang telah diberikan oleh bidan Pera di Poskesdes desa Garantung. Sebagai bentuk rasa kepuasannya, ada pasien yang memberikan air minum dan makanan kepada bidan Pera. Terdapat 5 pasien yang berkenan merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung, dan 3 pasien yang tidak berkenan merekomendasikan.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Persalinan

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN DELIVERY SERVICES
AT POSKESDES GARANTUNG VILLAGE, MALIKU DISTRICT,
PULANG PISAU REGENCY**

ABSTRACT

**By LIYA WINDASARI
NIM 1704120707**

Poskesdes is a community-based health effort formed in the village in order to bring or provide basic health services for rural communities with the aim of creating a healthy, caring and responsive community to health problems. Poskesdes was formed as a health facility which is a meeting between community efforts and government support. This study aims to determine the delivery service at the Poskesdes in Garantung village and to determine customer satisfaction with delivery services at the Poskesdes in Garantung village.

This research is a field research using qualitative methods. The subjects in this study were the main subject and 8 additional subjects. Data collection techniques in this study were observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the delivery service at the Poskesdes in Garantung village since 2000 has been carried out at the patient's home. Meanwhile, about 6 years ago, the delivery was carried out at Poskesdes in Garantung village based on a decision from the Government Health Office. The patient revealed that the delivery service at the Poskesdes in Garantung village was comfortable, the midwife was patient, friendly, and not rude so that it made the patient feel calm. The patients stated that the performance of delivery services at the Poskesdes in Garantung village was good and was as expected. Therefore, the patients were satisfied with the delivery services provided by the Pera midwife at the Poskesdes in Garantung village. As a form of satisfaction, there are patients who provide drinking water and food to the midwife Pera. There were 5 patients who were willing to recommend delivery at Poskesdes in Garantung village, and 3 patients who were not willing to recommend.

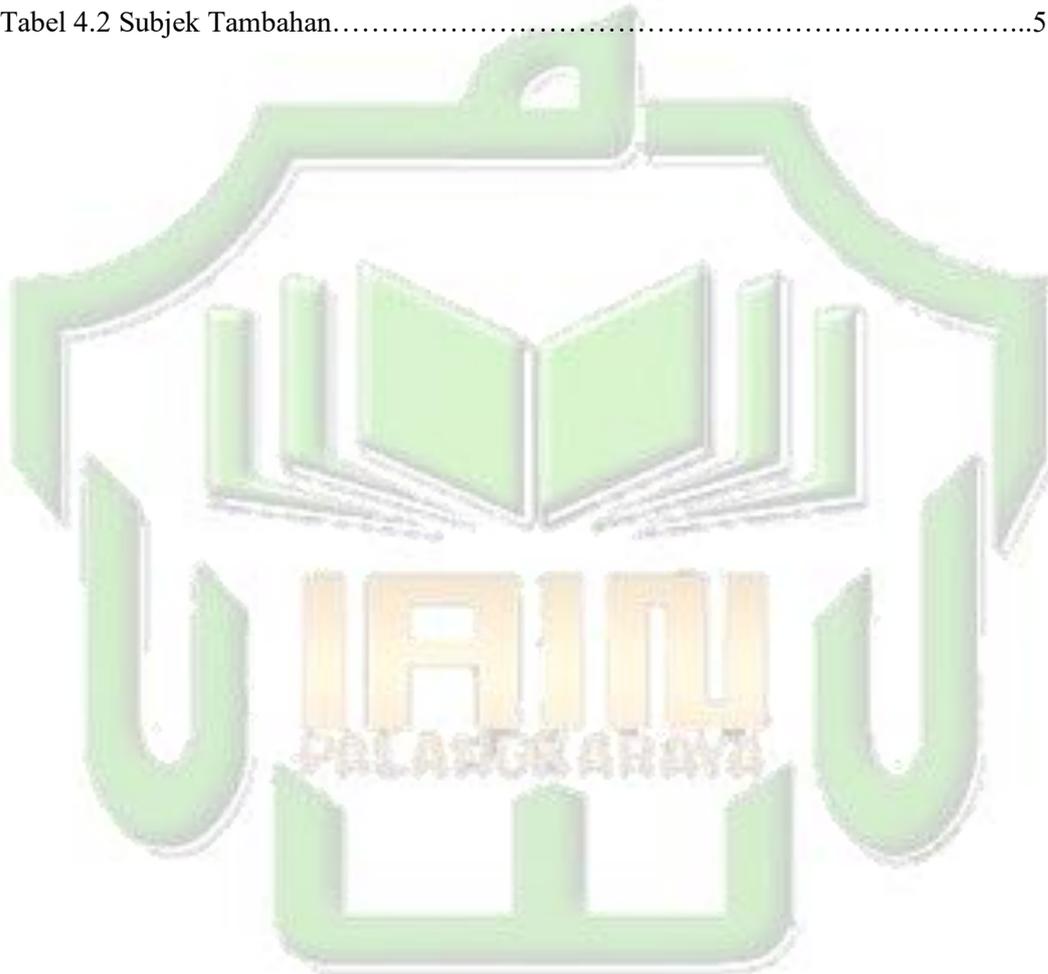
Keywords: Consumer Satisfaction, Service, Childbirth

	d.	Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	22
2		Pelayanan.....	23
	a.	Pengertian Pelayanan.....	23
	b.	Dimensi Pelayanan	25
	c.	Kualitas Pelayanan	26
	d.	Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	28
3		Persalinan.....	32
	a.	Pengertian Persalinan	32
	b.	Jenis Persalinan	34
	c.	Pengertian Poskesdes.....	34
	d.	Pelayanan Poskesdes	35
	C.	Kerangka Pikir	36
BAB	III	METODE	
PENELITIAN			38
	A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
	B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
	C.	Subjek dan Objek Penelitian.....	40
	D.	Teknik Pengumpulan Data	41
	E.	Teknik Pengabsahan Data.....	44
	F.	Teknik Analisis Data	46
	G.	Sistematika Penulisan	49
BAB	IV	PENYAJIAN	DAN
DATA			ANALISIS
	A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
	1.	Sejarah Poskesdes Desa Garantung.....	50
	2.	Profil Poskesdes Desa Garantung.....	51
	3.	Visi dan Misi Poskesdes Desa Garantung	52
	a.	Visi	52
	b.	Misi.....	52
	4.	Gambaran Umum Subjek Penelitian	53
	B.	Penyajian Data.....	54

1. Pelayanan di Poskesdes Desa Garantung.....	55
2. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung.....	64
C. Analisis Data.....	80
1. Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung.....	81
2. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung.....	109
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Ringkasan	Penelitian
Terdahulu.....			12
Tabel		3.1	Waktu
Penelitian.....			37
Tabel 4.1 Subjek Utama.....			51
Tabel 4.2 Subjek Tambahan.....			51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....35



DAFTAR SINGKATAN

PUSKESMAS : Pusat Kesehatan Masyarakat

PNS : Pegawai Negeri Sipil

IAIN : Institut Agama Islam Negeri

POSKESDES : Pos Kesehatan Desa

UKBM : Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat

PHBS : Peningkatan Hidup Bersih dan Sehat



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat 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 **“Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung, Kecamatan Maluku, Kabupaten Pulang Pisau”** dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini dikerjakan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai 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, S. Pd., M. Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. M. Ali Sibram Malisi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Ali Sadikin, M.S.I. selaku dosen penasihat akademik selama peneliti menjalani perkuliahan.

4. Bapak Dr. Imam Qalyubi, M. Hum 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. Ibu Lisnawati, S.H., M.H sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing peneliti dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang luar biasa kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
7. Kepada Ayah, Ibu, dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti serta keselamatan selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dan membantu selama berlangsungnya perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa sepenuhnya dalam karya ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan. 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 Warahmatullahi Wabarakatuh

Palangka Raya, September 2022

Liya Windasari
NIM 1704120707

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Liya Windasari

NIM : 1704120707

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung, Kecamatan Maluku, Kabupaten Pulang Pisau”** adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, September 2022

Yang Membuat Pernyataan,

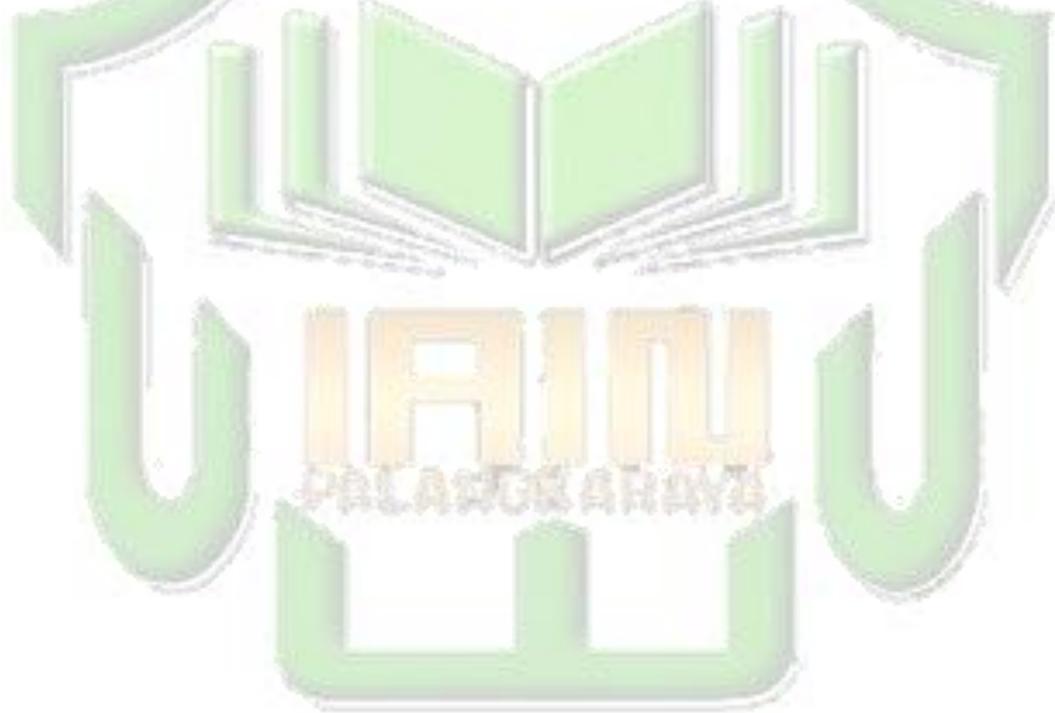

Liya Windasari
NIM. 1704120707

MOTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Q.S. Al-Imron [3]: 159



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543/b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Śad	Ś	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	' _	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	' _	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

م ت ع ق د ي ن	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</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 bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah maka ditulis dengan h

كرمة آل ولياء	Ditulis	<i>karāmah al-auliya</i>
---------------	---------	--------------------------

3. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah maka ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul</i>
------------	---------	----------------

fiṭri

D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas’ā</i>
Kasrah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>

Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْل	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعِدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا تُن	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

زَوِي الْفُرُودِ	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أَهْلِ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl As-Sunnah</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan seorang konsumen adalah hal yang penting bagi perusahaan barang ataupun jasa. Karena dengan adanya kepuasan dari seorang konsumen inilah suatu perusahaan bisa berkembang lebih pesat dan terkenal. Seorang konsumen yang merasa puas cenderung akan menyatakan hal-hal yang baik tentang produk atau jasa dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain. Sedangkan konsumen yang tidak merasa puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan seperti minta ganti rugi atau mengembalikannya kepada penjual, memberikan rekomendasi yang buruk kepada orang lain, dan lain-lain.¹

Kepuasan konsumen merupakan syarat bagi perusahaan untuk bertahan dan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan mempertahankan kepuasan konsumen maka akan tercipta pencitraan baik bagi perusahaan itu sendiri serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan kunci suksesnya suatu perusahaan. Semakin

¹Edo Andre Yusep, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Tipten Kota Metro*, Skripsi, Lampung: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro, 2020, h. 1, t.d.

tinggi tingkat kepuasan konsumen maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan di mata konsumen.²

Kepuasan konsumen sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan di masyarakat. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas untuk mendapatkan pelayanan berikutnya.³ Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.⁴ Pelayanan kesehatan di masyarakat akan diberikan oleh tenaga kesehatan yaitu dokter, bidan, perawat, dan lainnya di suatu instansi ataupun organisasi seperti Rumah Sakit, Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), Klinik Kesehatan ataupun lainnya.

²Ade Tri Putra, *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu*, Skripsi, Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019, h. 2, t.d.

³Hastuti Bintari, *Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten*, Karya Tulis Ilmiah (KTI), Yogyakarta: Sekolah Tinggi Kesehatan Jendral Achmad Yani, Program Studi D III Kebidanan, 2012 h. 2.

⁴Mamik, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*, Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2017, h. 216.

Pelayanan terhadap jasa kesehatan dalam hal persalinan yang dirasa unggul bagi para konsumen yaitu di dalam pemenuhan pelayanan persalinan dapat menciptakan suatu kepuasan, karena kepuasan yang dirasakan merupakan tercapainya harapan konsumen terhadap pelayanan persalinan tersebut. Namun, berbanding terbalik jika konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka hal tersebut menjadikan pelayanan persalinan mendapat citra buruk dari rekomendasi negatif yang disebarkan konsumen yang telah menggunakan jasa persalinan sebagai akibat ketidakpuasan konsumen. Ketidakpuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan terjadi karena harapan konsumen tidak sesuai dengan apa yang ingin didapatkannya.⁵ Tingkat kepuasan yang diperoleh seorang konsumen biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang dinikmati dan layanan yang diberikan.⁶ Selama dalam proses persalinan, seorang konsumen akan merasakan kepuasan. Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat dari seberapa puasny seorang konsumen dari pelayanan yang telah diberikan. Salah satu caranya yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada konsumen yang bersangkutan selama proses persalinan. Misalnya seseorang memberikan pelayanan yang sama kepada konsumen yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan berbeda dari masing-masing konsumen.⁷

⁵Nandy Dewangga, Wahyu Hidayat dan Widiartanto, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang*, DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC, 2014, h. 2.

⁶Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, h. 14-15.

⁷*Ibid*, h. 15.

Pelayanan persalinan saat ini sudah ada di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya yaitu di desa Garantung. Masyarakat yang tinggal di desa Garantung ini mayoritas adalah orang-orang keturunan Jawa, Banjar, dan Dayak dengan berbagai identitas seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), ibu rumah tangga, petani, dan lain-lain. Pelayanan persalinan di desa Garantung yaitu bernama Poskesdes⁸ desa Garantung. Poskesdes desa Garantung ini adalah tempat pelayanan kesehatan di bawah naungan pemerintah Dinas Kesehatan dan di bawah naungan Puskesmas Maluku. Bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung yaitu bernama bidan Perawaty. Amd. Keb.

Selama proses persalinan, seorang bidan akan memberikan pelayanan yang baik kepada ibu hamil yang hendak melahirkan sesuai dengan pengetahuan yang didapatkan saat mempelajari ilmu persalinan di bangku perkuliahan dan pengalaman yang dimiliki tentang persalinan. Bidan akan memberikan pelayanannya selama masa kehamilan yaitu pemeriksaan kondisi kesehatan ibu dan anak yang ada di dalam kandungan, persalinan yaitu membantu proses melahirkan, dan pasca persalinan yaitu perawatan setelah melahirkan seperti memandikan bayi, memeriksa kondisi kesehatan ibu dan anak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi terobosan baru di desa Garantung dan menjadi pengetahuan baru bagi peneliti. Alasan peneliti

⁸Poskesdes (Pos Kesehatan Masyarakat) adalah upaya UKBM (Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat) yang dibentuk di desa dalam rangka menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa yang bertujuan agar terwujudnya masyarakat yang sehat, peduli dan tanggap terhadap permasalahan kesehatan.

melakukan penelitian ini karena kesehatan adalah hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, sama halnya dengan persalinan. Pelayanan kesehatan terutama dalam hal persalinan di Poskesdes desa Garantung ini memiliki hal yang menarik yaitu memiliki lingkungan dan suasana serta fasilitas yang memadai. Karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam apakah para pasien yang melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini merasa puas atau sebaliknya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung, Kecamatan Maluku, Kabupaten Pulang Pisau”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah yang akan dibuat yaitu:

- A. Bagaimana pelayanan persalinan di poskesdes desa Garantung?
- B. Bagaimana kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di poskesdes desa Garantung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini merupakan target yang akan dicapai sesuai dengan rumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk menganalisis bagaimana pelayanan persalinan di poskesdes desa Garantung.
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di poskesdes desa Garantung.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kegunaan Teoretis

Memperkaya khazanah keilmuan di lingkungan IAIN Palangka Raya, khususnya di program studi Ekonomi Syariah. Sebagai bahan pengkajian dalam peningkatan pemahaman tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan di desa Garantung.

2) Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi program S1 di IAIN Palangka Raya, dan sebagai sarana menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman terkait dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan di desa Garantung.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai rujukan atau referensi dalam peningkatan pemahaman ekonomi dan pertimbangan awal dalam melakukan penelitian proposal pada program studi Ekonomi Syariah.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi pengetahuan masyarakat tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan di desa Garantung.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penulis mengadakan kajian terhadap penelitian terdahulu dengan tujuan sebagai penguat dan penghubung berbagai sumber kajian yang relevan dengan penelitian serta dapat memberikan arahan agar tidak terjadinya plagiat dan kesamaan dalam penelitian yang sudah ada. Adapun penelitian terdahulu yang dimaksud adalah sebagai berikut.

Ahmad Faris Mudzakki dengan judul “Kepuasan Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Praktik Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti” Skripsi: Palangka Raya: Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya. Fokus penelitian ini adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada praktik bidan Gina Sidik dan bidan Winanti. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Praktik pelayanan pada bidan Gina Sidik dan bidan Winanti yakni praktik pelayanan di bidang kebidanan yaitu 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 dilihat
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.⁹ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah persamaan pada objek yang diteliti yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa.

Edo Andre Yusep dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota Metro”. Skripsi, Lampung: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro. Fokus masalah yang diangkat dalam skripsi ini adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap ekonomi kreatif bidang desain grafis di Percetakan Topten Kota Metro. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada konsumen yang merasa puas dan ada juga yang merasa tidak puas terhadap desain grafis di Percetakan Topten Kota Metro.¹⁰ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan pada variabel kepuasan konsumen.

Dita Haryanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun” Skripsi: Ponorogo: Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo. Fokus penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap

⁹Ahmad Faris Mudzakki, *Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Praktik Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019, h. 68, t.d.

¹⁰Edo Andre Yusep, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota Metro*, Skripsi, Lampung: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro, 2020, h. 57, t.d.

kepuasan peserta di BPJS ketenagakerjaan cabang Madiun. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta secara simultan berpengaruh signifikan.¹¹ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah variabel pelayanan dan kepuasan pasien.

Arpizal dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online” Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam Vol. 5 No. 1 Tahun 2021. Fokus masalah penelitian ini yaitu pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam pada jual beli *online* (pada bisnis *online shop*: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada situs *online shop* di kota Pekanbaru. Sedangkan dalam perspektif ekonomi Islam bisnis *online* dibolehkan selama tidak mengandung unsur-unsur yang dapat merusaknya seperti riba, kezaliman, penipuan,

¹¹Dita Haryanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun*, Skripsi, Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021, h. 90, t.d.

kecurangan, dan sejenisnya.¹² Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan pada variabel kepuasan konsumen.

Muhammad Wahyu Ariyanto dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Varian Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Juragan Sambal Surabaya” Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 8 No. 1 Tahun 2020, Surabaya: Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan varian produk terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.0. Adapun hasil angket penelitian diketahui pengaruh X1 terhadap y sebesar 0,330, X2 terhadap y sebesar 0,429 serta X1 dan X2 terhadap y Sebesar 0,413 kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel varian produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas layanan varian produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah makan Juragan Sambal Surabaya.¹³ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kesamaan membahas tentang kepuasan konsumen pada pelayanan jasa.

¹²Arpizal, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online*, Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam Vol. 5 No. 1 2021, h. 33.

¹³Muhammad Wahyu Ariyanto, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Varian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Juragan Sambal Surabaya*, Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 8 No. 1, 2020, h. 656-658.

Ilham Happy Ramadhan dan Sandi Eka Suprajang dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar” *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)* Vol. 3 No. 2 tahun 2018. Fokus masalah yang diangkat yaitu menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Mitra Husada. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan klinik Mitra Husada Blitar sebesar 62%.¹⁴ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu kesamaan pada objek pelayanan pada kepuasan pasien.

I Nyoman Sudita dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Bersalin pada Bidan Praktik Mandiri di Kabupaten Sleman” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Vol. 9 No. 1 Tahun 2018. Fokus penelitian yang diangkat dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada PT klinik bidan swasta di Kabupaten Sleman. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan meliputi tangibles, reliability, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di swasta klinik bidan di Sleman.¹⁵ Relevansi penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh

¹⁴Ilham Happy Ramadhan dan Sandi Eka Suprajang, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar*, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)* Vol. 3 No. 2018, h. 146-147.

¹⁵I Nyoman Sudita, *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Bersalin pada Bidan Praktek Mandiri di Kabupaten Sleman*, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Vol. 9 No. 1 tahun 2018, h. 59.

penulis adalah kesamaan pada objek penelitian yaitu pelayanan pada kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas, berikut ini adalah tabel perbandingan yang dibuat untuk memudahkan pembaca dalam melihat persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu.

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti (Tahun) dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad Faris Mudzakki (2019), Judul Penelitian: “Kepuasan Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Praktik Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti”	Persamaan pada objek yang diteliti yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa. Dalam menentukan subjek menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan jenis penelitian <i>field research</i> dengan metode deskriptif kualitatif.	Fokus masalah yang diteliti Faris yaitu pelayanan di praktik bidan Gina Sidik dan bidan Winanti, sedangkan peneliti fokusnya pelayanan di Poskesdes desa Garantung. Tempat penelitian Faris di kota Palangka Raya, sedangkan peneliti tempatnya di desa Garantung.
2.	Edo Andre Yusep (2020), judul penelitian: “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota Metro”.	Persamaan pada objek yang diteliti yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa. Dalam menentukan subjek menggunakan teknik <i>purposif sampling</i> dan jenis penelitian <i>field research</i> dengan metode deskriptif kualitatif.	Fokus masalah yang diteliti Edo yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap ekonomi kreatif bidang desain grafis di percetakan topten kota Metro. Sedangkan peneliti fokusnya kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Tempat penelitian Edo di kota Metro, sedangkan peneliti tempatnya di desa Garantung.

3.	<p>Ilham Happy Ramadhan dan Sandi Eka Suprajang (2018), judul penelitian: “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar”</p>	<p>Persamaan pada objek yang diteliti yaitu pelayanan pada kepuasan pasien.</p>	<p>Fokus masalah yang diteliti Ilham dan Sandi yaitu menganalisis kualitas pelayanan terhadap kapuasan pasien Klinik Mitra Husada. Sedangkan peneliti fokusnya kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Dalam menentukan subjek, Ilham dan Sandi menggunakan rumus Slovin sedangkan peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i>. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Tempat penelitiannya di klinik mitra husada Blitar, sedangkan peneliti tempatnya di poskesdes desa Garantung.</p>
4.	<p>I Nyoman Sudita (2018), judul penelitian: “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Bersalin pada Bidan Praktik Mandiri di Kabupaten Sleman”</p>	<p>Persamaan pada objek yang diteliti yaitu pelayanan pada kepuasan pasien.</p>	<p>Fokus masalah yang diteliti Nyoman yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada PT klinik bidan swasta di Kabupaten Sleman. Sedangkan peneliti fokusnya kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Dalam menentukan subjek, Nyoman menggunakan teknik <i>Insidental sampling</i> sedangkan peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Tempat penelitian Nyoman pada klinik bidan di Sleman, sedangkan penulis tempatnya di poskesdes desa Garantung.</p>

Sumber data: Dibuat oleh Peneliti Tahun 2021

B. Kajian Teoretis

1. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Crow et., all. menyatakan bahwa kepuasan berasal dari Bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, keinginan dan tidak menimbulkan keluhan.¹⁶ Menurut Rawlins dalam Donni Juni Priansa kepuasan merupakan sikap terhadap hasil transaksi dan akan mempengaruhi perilaku konsumen.¹⁷ Menurut Kotler dalam Nurul Qomariah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁸ Engel, Roger & Miniard mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.¹⁹ Dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan segala perasaan baik itu perasaan senang ataupun perasaan kecewa terhadap suatu barang atau jasa yang diterima apakah barang atau jasa tersebut sesuai dengan yang diinginkannya ataupun sebaliknya.

¹⁶Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: ALFABETA, 2021, h. 197.

¹⁷*Ibid*, h. 123.

¹⁸Nurul Qomariah, *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai)*, Jember: CV Pustaka Abadi, 2017, h. 34.

¹⁹Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, h.

Konsumen adalah orang atau lembaga yang membeli barang atau jasa secara rutin atau berulang-ulang karena barang atau jasa yang dibeli memiliki manfaat. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam Candrianto berpendapat bahwa pelanggan (konsumen) merupakan seseorang yang secara berulang-ulang datang ke tempat yang sama ketika menginginkan untuk membeli suatu barang atau memperoleh jasa karena telah merasa puas terhadap barang atau jasa tersebut.²⁰ Menurut Supratanto konsumen adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Dharmanesta dan Handoko berpendapat bahwa konsumen yaitu individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya.²¹

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai konsumen di atas, dapat dipahami bahwa konsumen adalah seseorang atau lembaga yang melakukan pembelian suatu barang untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau memperoleh jasa yang diinginkannya. Oleh sebab itu, seorang konsumen akan datang secara terus-menerus ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau memperoleh jasa karena barang atau jasa yang didapatkannya memiliki manfaat sehingga konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa tersebut.

²⁰Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2021, h. 1-2.

²¹Muhammad Nur Ali Ramadhan, Edo Andre Yusep, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala pada Dealer Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya*, Skripsi, Malang: Jurusan Manajemen UIN Malik Ibrahim, 2013, h. 1, t.d.

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai evaluasi kesadaran dan kecintaan terhadap barang atau jasa yang telah sampai kepadanya. Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Menurut Kotler, kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan diharapkan.²²

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansa menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berbeda di bawah harapan, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen puas. Solomon dalam Donni Juni Priansa menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen. Juran dalam Donni Juni Priansa menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.²³

Engel et al. dalam Asmara Indahingwati menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian dan merupakan alternatif yang telah dipilih sekurang-kurangnya sama atau

²²Firman Gazali Djunaidi, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*, Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2020, h. 29-30.

²³Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: ALFABETA, 2021, h. 196-197.

melampaui harapan konsumen. Sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Tjiptono dalam Asmara Indahingwati menyatakan perasaan puas konsumen timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai *performance product* atau jasa dengan harapan mereka. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁴ Harapan konsumen diyakini bahwa memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan konsumen.²⁵ Kepuasan konsumen dalam bisnis dianggap sebagai salah satu dimensi kinerja pasar karena peningkatan kepuasan konsumen berpotensi pada pertumbuhan penjualan jangka pendek maupun jangka panjang serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Konsep kepuasan konsumen bermanfaat untuk mengetahui informasi secara jelas mengenai seberapa puas konsumen terhadap suatu produk atau jasa tertentu.²⁶

Berdasarkan di dalam teori ekonomi mikro dalam Asmara Indahingwati, dasar yang digunakan oleh seorang konsumen adalah kondisi perbandingan antara kegunaan marginal (*marginal utility*)

²⁴Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*, Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019, h. 31.

²⁵*Ibid*, h. 32.

²⁶Anindya Dwiana Putri dan Sri Rahayu Tri Astuti, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang*, *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 6 No. 2, 2017, h. 3.

dan harga masing-masing produk akan menjadi sama. Dalam pasar yang tidak didiferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama dan individu yang sebenarnya bersedia membayar harga lebih tinggi akan meraih manfaat subjektif yang disebut dengan surplus konsumen. Pada hakikatnya surplus konsumen merupakan perbedaan antara kepuasan yang diperoleh seseorang dalam mengkonsumsi sejumlah barang dengan pembayaran yang harus dibuat untuk memperoleh barang tersebut.²⁷

Berdasarkan teori ini, surplus konsumen mencerminkan kepuasan konsumen yang dimana semakin besar surplus konsumen maka semakin besar juga kepuasan konsumen. Meskipun demikian, terdapat perbedaan antara surplus konsumen dan model konsumen. Apabila diamati secara mendalam, surplus konsumen hanya mempertimbangkan faktor harga dan kuantitas tanpa memperhatikan atribut-atribut seperti kualitas, pelayanan, kemasan, dan lain-lain dari produk atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Konsep surplus dalam teori ekonomi mikro sebenarnya belum dapat dipandang sebagai konsep kepuasan konsumen.²⁸

Kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan atas kinerja produk atau pelayanan jasa dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian suatu produk atau setelah merasakan pelayanan jasa yang diberikan.

²⁷Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*, Surabaya: CV Jakad Publishing, 2019, h. 32.

²⁸*Ibid*, h. 34.

Jika produk atau pelayanan jasa sesuai maupun melampaui harapan konsumen, maka konsumen akan merasakan puas terhadap suatu produk atau pelayanan jasa. Sebaliknya, jika produk atau pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasakan tidak puas terhadap suatu produk atau pelayanan jasa tersebut. Kaitan teori ini untuk penelitian adalah hal yang penting bagi penelitian dan sebagai objek utama dalam penelitian.

b. Aspek Kepuasan Konsumen

Berikut ini ada lima aspek kepuasan konsumen, yaitu:

- 1) *Expectation* (harapan), harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen puas.²⁹
- 2) *Performance* (kinerja), pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa Ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja actual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.³⁰
- 3) *Comparisme* (perbandingan), hal ini dilakukan dengan membandingkan kinerja barang atau jasa sebelum membeli

²⁹Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: ALFABETA, 2021, h. 210.

³⁰*Ibid*, h. 211.

dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk atau jasa.³¹

- 4) *Experience* (Pengalaman), harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.³²
- 5) *Confirmation or disconfirmation* (penegasan), konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja actual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja actual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation or disconfirmation*.³³

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Lupiyoadi ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

- 3) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas apabila ketika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.³⁴

³¹*Ibid.* h. 211.

³²*Ibid.* h. 211.

³³*Ibid.* h. 211.

³⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, h.

- 4) Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.³⁵
- 5) Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.³⁶
- 6) Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada para konsumennya.³⁷
- 7) Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap jasa tersebut.³⁸

d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam

Bedasarkan di dalam ilmu Ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah

³⁵*Ibid*, h. 91.

³⁶*Ibid*, h. 91.

³⁷*Ibid*, h. 92.

³⁸*Ibid*, h. 92.

maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim untuk bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan (*israf*), dan barang atau jasa tidak mengandung riba.³⁹ Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas seberapa besar nilai ibadah yang didapat dari yang dikonsumsinya.⁴⁰

Tujuan konsumsi di dalam Islam bukanlah konsep utilitas melainkan kemaslahatan. Konsep utilitas sangat subjektif karena bertolak pada pemenuhan kebutuhan. Maslahat dipenuhi berdasarkan pertimbangan rasional normatif dan positif, maka ada kriteria yang objektif tentang suatu barang ekonomi yang memiliki mashlahah ataupun tidak. Konsumsi bukanlah aktivitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara', sebagaimana firman Allah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُعْتَدِينَ

³⁹Fitri Salahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*, JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015, h. 327.

⁴⁰Ade Tri Putra, *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bebgkulu*, Skripsi, Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019, h. 30, t.d.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Q.S. Al-Ma-idah [5]:87⁴¹

Ayat Al-Qur'an di atas dapat dijadikan sebagai dasar dan rujukan dalam membangun teori konsumen (secara umum) dan kepuasan konsumsi serta rasionalitas konsumsi (khusus) dalam Islam. Kegunaan teori ini untuk penelitian adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan di desa Garantung melalui perspektif Islam.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan tanpa adanya biaya dan resiko tertentu. Menurut beberapa pakar pelayanan adalah perbuatan, performa dan proses yang disediakan oleh entitas atau orang kepada orang lain. Kotler dan Keller dalam Amirul Mustofa, dkk. memaknai pelayanan sebagai semua tindakan yang tidak berwujud dan tidak menawarkan kepemilikan apapun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jasfar memaknai pelayanan sebagai setiap aktivitas yang bukan berupa benda atau bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.⁴²

⁴¹Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 122.

⁴²Amirul Mustofa, Sri Roekminiati dan Damajanti Sri Lestari, *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020, h. 24-25.

Menurut Sumpara Lukman dalam Muhammad Sawir mengemukakan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.⁴³ Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁴⁴

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pelayanan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan, tindakan, aktivitas yang diberikan atau ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang tidak berwujud. Hal tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan suatu pihak yang telah dilayani tersebut. Melalui layanan inilah kebutuhan dan keinginan suatu pihak bisa terpenuhi dengan baik.

b. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman ada beberapa dimensi pelayanan, yaitu sebagai berikut:

⁴³Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*, Sleman: CV BUDI UTAMA, 2020, h. 84.

⁴⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, h. 57.

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan pegawai dan sarana komunikasi.⁴⁵
- 2) Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁴⁶
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen.⁴⁷
- 4) Keamanan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.⁴⁸
- 5) Empati (*Emphaty*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan pegawainya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen.⁴⁹

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan,

⁴⁵Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: ALFABETA, 2021, h. 56-57.

⁴⁶*Ibid.*, h. 57.

⁴⁷*Ibid.*

⁴⁸*Ibid.*

⁴⁹*Ibid.*

kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono dalam Meithiana Indrasari kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan harapan konsumen.⁵⁰

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan (konsumen). Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan, maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.⁵¹

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bagaimana proses pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Tolak ukur tinggi rendahnya kualitas

⁵⁰Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, h. 61-62.

⁵¹Tuswoyo, dkk, *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEBON KOSONG 1 KELURAHAN KEBON KOSONG KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT*, INSTITUT ILMUSOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI, Jakarta, 2017, h. 21.

pelayanan tergantung masyarakat, apakah telah sesuai dengan harapannya dalam kepuasan masyarakat. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pengguna layanan, yaitu perilaku yang dimainkan oleh pengguna layanan dalam mencari, memberi, menggunakan, mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan terfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna layanan.⁵²

Ciri pelayanan yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggungjawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kriteria pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan ini memiliki dimensi antara lain harus tersedia, dapat diakses, terjangkau, aman, nyaman, efisien, bermanfaat sesuai dengan kebutuhan pasien dan perkembangan iptek. Pelayan harus berkompoten, menghormati hak-hak pasien, antara lain hak untuk didengarkan keluhannya, hak untuk mendapatkan informasi dan komunikasi yang baik dalam rangka memahami kebutuhan pasien.

d. Pelayanan dalam Perspektif Islam

⁵²Rolien Dipan, *Kualitas Pelayanan Pada Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung*, Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan Edisi XX Vol. 2, 2016, h. 130-131.

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Ayat Al-Qur'an dan Hadis yang mendorong umat manusia untuk memberikan terbaik kepada sesama manusia. Eksistensi manusia sebenarnya ditentukan oleh kemanfaatannya pada orang lain. Setiap perbuatan maka akan kembali kepada orang yang berbuat.⁵³ Sebagaimana firman Allah sebagai berikut:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

Artinya: Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri. Al-Isra' [17]:7⁵⁴

Pelayanan dalam Islam termasuk dalam sikap seseorang yang baik kepada orang lain. Dalam pemberian pelayanan, Islam mengatur bahwa hendaknya seorang Muslim bersikap lemah lembut dan tegas dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah sebagai berikut:

⁵³Arpizal, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online*, Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam Vol. 5 No. 1 2021, h. 33.

⁵⁴Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 282.

فَمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَئِن كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. Q.S. Al-Imron [3]:159⁵⁵

Berdasarkan ayat tersebut, Allah mengajarkan kepada manusia agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan bukan berarti kita tidak boleh kasar (tegas) dalam bertindak, namun dalam konteks pelayanan terhadap konsumen, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap konsumen. Islam juga mengajarkan bahwa dalam pelayanan memiliki nilai-nilai Islami atau etika pelayanan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW dan harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

- 1) Profesional (Fatanah), yaitu pelayan yang bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen serta kesungguhan. Selain itu juga mengedepankan profesionalisme dalam hal gaya kerja, motivasi dan semangat belajar berkelanjutan, cerdas dan

⁵⁵Ibid., h. 71.

inovatif, terampil dan adil.⁵⁶ Sifat profesional digambarkan dalam firman Allah:

فَلَنْ كُلُّ يَّعْمَلُ عَلَىٰ شَأْنِ كَلْتِهٖ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: Katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Q.S. Al-Isra'[17]:84⁵⁷

- 2) Kesopanan dan Keramahan (*Tablig*), yaitu konsekuen, pengendalian diri, kasih sayang, selalu transparan, membimbing, komunikatif, argumenatif, dan berbudaya. Dapat dipahami bahwa dalam memberikan suatu pelayanan harus dengan sopan dan ramah agar orang yang mendapat pelayanan (konsumen) menjadi senang dan gembira.⁵⁸ Hal ini ditegaskan sebagaimana firman Allah yaitu:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهٗ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut. Q.S. Taha [20]:44⁵⁹

- 3) Jujur (*Sidiq*), yaitu pelayanan yang mengedepankan dan menjaga martabat yang diawali dengan niat dan hati yang tulus disertai dengan cara berfikir jernih, terbuka (jujur), transparan,

⁵⁶Muhammad Nafik dan Hadi Ryandono, Roful Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*, Yogyakarta: UAD Press, 2018, h. 227.

⁵⁷Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 290.

⁵⁸Muhammad Nafik dan Hadi Ryandono, Roful Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*, Yogyakarta: UAD Press, h. 228.

⁵⁹Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 314.

akuntabilitas, sikap terpuji dan perilaku yang baik.⁶⁰ Hal tersebut sebagaimana firman Allah yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah, dan bersamalah kamu dengan orang-orang yang benar. Q.S. At-Taubah [9]:119⁶¹

Sebagian ahli tafsir mengatakan bahwa yang dimaksud dengan orang-orang yang benar adalah mereka yang menepati janji.

- 4) Dapat dipercaya (Amanah), yaitu terpercaya karena penuh tanggungjawab, cepat tanggap dan objektif, akurat dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.⁶² Hal ini sebagaimana firman Allah sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. Q.S. An-Nisa [4]:58⁶³

Kegunaan teori ini untuk penelitian adalah untuk menganalisis konsep pelayanan persalinan di desa Garantung melalui perspektif Islam.

⁶⁰Muhammad Nafik dan Hadi Ryandono, Roful Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*, Yogyakarta: UAD Press, 2018, h. 227.

⁶¹Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 206.

⁶²Muhammad Nafik dan Hadi Ryandono, Roful Wahyudi, *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*, Yogyakarta: UAD Press, 2018, h. 277.

⁶³Kementrian Agama RI, *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016, h. 87.

3. Persalinan

a. Pengertian Persalinan

Persalinan merupakan salah satu masa kritis dan tahapan fisiologis yang dialami oleh seorang wanita.⁶⁴ Persalinan adalah proses pengeluaran hasil konsepsi dari rahim ibu melalui jalan lahir atau dengan jalan lain yang kemudian janin dapat hidup kedunia luar.⁶⁵ Menurut Sarwono dalam Sulfianti, dkk., persalinan adalah proses membuka dan menipisnya serviks dari janin turun kedalam jalan lahir.⁶⁶ Moore berpendapat bahwa persalinan adalah proses fisiologis yang memungkinkan serangkaian perubahan yang besar pada ibu untuk dapat melahirkan janinnya melalui jalan lahir. Prawirohardjo mengatakan bahwa persalinan adalah suatu proses pengeluaran janin yang terjadi pada kehamilan cukup bulan (37-42 minggu), lahir spontan dengan presentasi belakang kepala yang berlangsung dalam 18 jam, tanpa komplikasi baik pada ibu maupun pada janin.⁶⁷

Berdasarkan penjelasan mengenai persalinan di atas, dapat dipahami bahwa persalinan merupakan proses membuka dan menipisnya serviks dan janin turun ke dalam jalan lahir yang kemudian berakhir dengan keluarnya seorang bayi yang cukup bulan

⁶⁴Farida Kartini, *Edukasi Holistik Meningkatkan Self Efficacy Ibu Menghadapi Persalinan*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2012, h. 2.

⁶⁵Nila Trisna Yulianti dan Karnilan Lestari Ningsi Sam, *Bahan Ajar Asuhan Kebidanan Persalinan & Bayi Baru Lahir*, Makassar: Cendekia Publisher, 2019, h. 3.

⁶⁶Sulfianti, dkk..., *Asuhan Kebidanan Pada Persalinan*, Yayasan Kita Menulis, 2020, h. 2.

⁶⁷Ari Kurniarum, *Asuhan Kebidanan Persalinan dan Bayi Baru Lahir*, Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, 2016, h. 3.

dan disusul dengan keluarnya plasenta serta selaput janin dari tubuh seorang ibu melalui jalan lahir dengan menggunakan bantuan atau tanpa bantuan (kekuatan sendiri).

Asuhan persalinan diperlukan dalam pelayanan persalinan dengan tujuan secara umum adalah memberikan asuhan yang memadai selama persalinan, dalam upaya mencapai pertolongan persalinan yang bersih dan aman dengan memperhatikan asuhan sayang ibu. Tujuan lainnya yaitu melindungi keselamatan ibu dan bayi baru lahir, memberikan dukungan persalinan normal, mendeteksi dan melaksanakan komplikasi tepat waktu, memberikan dukungan secara cepat bereaksi terhadap kebutuhan ibu, pasangan, keluarga selama persalinan dan kelahiran bayi.⁶⁸

b. Jenis Persalinan

Pada umumnya jenis persalinan ada bermacam-macam. Secara umum persalinan terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Persalinan normal adalah proses dari mulai mulasnya sang ibu sampai pada keluarnya bayi dengan kondisi belakang kepala dahulu melalui vagina dalam keadaan hidup tanpa memakai alat bantu dengan lama persalinan kurang dari 24 jam.⁶⁹

⁶⁸Nilu Trisna Yulianti dan Karnilan Lestari Ningsi Sam, *Bahan Ajar Asuhan Kebidanan Persalinan & Bayi Baru Lahir*, Makassar: Cendekia Publisher, 2019, h. 8-9.

⁶⁹Iis Sinsin, *Seri Kesehatan Ibu & Anak Masa Kehamilan dan Persalinan*, Jakarta: PT Elex Komputindo, 2008, h. 6.

2) Persalinan tidak normal mencakup penggunaan vakum (alat penghisap atau penyedot), forsep (proses pengeluaran bayi dengan menggunakan tang), cesar (pembedahan yang dilakukan untuk mengeluarkan janin dengan tidak melalui jalan lahir yang seharusnya), dan embriotomi (proses pengeluaran bayi yang mati dengan cara memotong-motong bagian tubuhnya sedikit demi sedikit).⁷⁰

c. Pengertian Poskesdes

Poskesdes (Pos Kesehatan Desa) adalah upaya UKBM (Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat) yang dibentuk di desa dalam rangka mendekati atau menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa yang bertujuan agar terwujudnya masyarakat sehat, peduli dan tanggap terhadap permasalahan kesehatan. Poskesdes dibentuk sebagai sarana kesehatan yang merupakan pertemuan antara upaya masyarakat dan dukungan pemerintah. Poskesdes juga merupakan koordinator segala UKBM yang ada di suatu desa atau kelurahan.⁷¹

d. Pelayanan Poskesdes

Pelayanannya meliputi upaya-upaya promotif, preventif dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dengan melibatkan tenaga kader atau tenaga sukarela. Kegiatan utama di poskesdes

⁷⁰Ibid, h. 6-7.

⁷¹Lisda Van Gobel, *Pemanfaatan Pos Kesehatan Desa (POSKEDES) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Desa Sukma Kecamatan Botupingge Kabupaten Bone Bolange*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol. III No. 1 2016, h. 18.

yaitu pelayanan kesehatan dasar meliputi layanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu menyusui, kesehatan anak, pengamatan dan kewaspadaan dini. Kegiatan lain yang sering dilaksanakan adalah promosi kesehatan untuk peningkatan keluarga sadar gizi, Peningkatan Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), penyehatan lingkungan dan penanggulangan penyakit terutama penyakit yang menular dan lain-lain. Poskesdes diselenggarakan oleh tenaga kesehatan (minimal seorang bidan) dengan dibantu oleh perawat atau kader. Poskesdes harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang lengkap berupa bangunan yang dapat berasal dari pondok bersalin desa, balai desa, balai pertemuan, balai RW atau dusun, dan biasa juga bangunan baru. Selain itu, perlengkapan dan peralatan kesehatan yang meliputi obat-obatan, alat suntik, timbangan, ruangan, tempat tidur, dan lain-lain.⁷²

Masyarakat membutuhkan pelayanan yang aman dan berkualitas serta membutuhkan perlindungan sebagai pengguna jasa profesi. Beberapa hal yang menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat atau pasien yaitu pelayanan yang kurang aman, sikap petugas kurang baik, komunikasi yang kurang, kesalahan prosedur, saran kurang baik, dan tidak adanya penjelasan atau bimbingan atau informasi atau pendidikan kesehatan.⁷³

⁷²Lisda Van Gobel, *Pemanfaatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Desa Sukma Kecamatan Botupingge Kabupaten Bone Bolange*, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol. III No. 1 2016, h. 19.

⁷³Riyanti, *Buku Ajar Etikolegal dalam Praktik Kebidanan*, Malang: Wineka Pedia, 2018, h. 39.

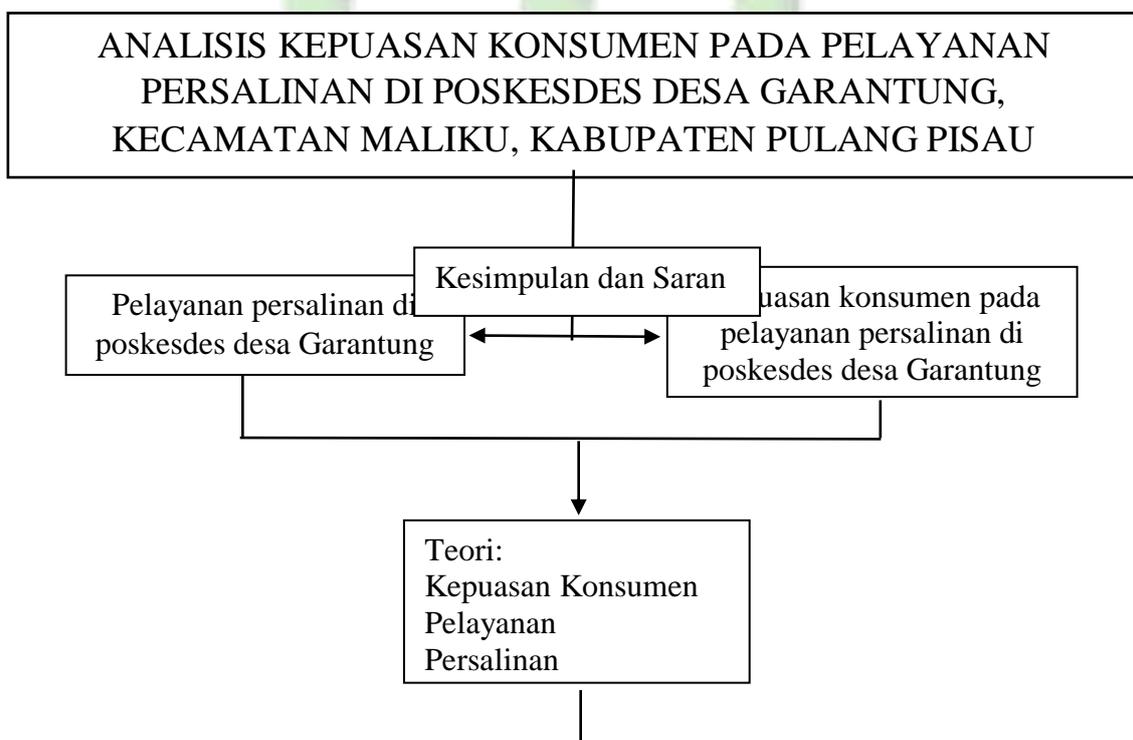
C. Kerangka Pikir

Judul yang diangkat oleh penulis yaitu Analisis Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung, Kecamatan Maluku, Kabupaten Pulang Pisau. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan memang dibutuhkan. Karena dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan, maka akan membuat orang yang membantu persalinan (bidan) dapat dipercaya untuk melakukan pertolongan persalinan kepada konsumen lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, adapun kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Struktur Kerangka Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁷⁴ Penelitian kualitatif digunakan dalam kegiatan penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan ekonomi.⁷⁵ Penelitian ini dikatakan penelitian lapangan karena penulis meneliti tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan, dengan lokasi penelitian dilakukan di wilayah desa garantung sebagai tempat penelitiannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada. Selain itu juga deskriptif kualitatif juga mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.⁷⁶

⁷⁴Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, Jambi: PUSAKA Jambi, 2017, h. 86.

⁷⁵I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan dan Riset Nyata)*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020, h.6.

⁷⁶Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, Jambi: PUSAKA Jambi, 2017, h. 65.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu selama dua bulan, setelah proposal skripsi peneliti diterima dan mendapat rekomendasi serta surat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Berikut waktu penelitian dalam bentuk tabel:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2021						Tahun 2022						
		Bulan						Bulan						
		Maret	Mei	Juli	Agust	Sept	Des	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Sept	Okt
1.	Pengumpulan data proposal													
2.	Penyusunan Proposal													
3.	Seminar Proposal													
4.	Perizinan Penelitian													
5.	Pengumpulan Data													
6.	Analisis Data													
7.	Penyusunan Penelitian													
8.	Sidang Skripsi													

Sumber data: Dibuat oleh Peneliti Tahun 2021

2. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian ini yaitu di Poskesdes desa Garantung yang bertempat di jalan Elang desa Garantung, kecamatan Maluku, kabupaten Pulang Pisau, provinsi Kalimantan Tengah. Selain itu, juga

bertempat di rumah para pasien yang menjadi pasien di Poskesdes desa Garantung. Tempat ini dipilih karena Poskesdes desa Garantung berada di daerah yang mudah dijangkau dan rumah para pasiennya tidak terlalu jauh dengan tempat Poskesdes tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal atau orang, tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan posisi subjek penelitian sebagai yang dipermasalahkan.⁷⁷ Subjek di dalam penelitian ini ada dua yaitu subjek utama dan subjek tambahan. Subjek utama adalah pasien yang menjadi konsumen di Poskesdes desa Garantung. Karena begitu banyaknya pasien yang menjadi konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung, sehingga peneliti membuat beberapa kriteria agar diperoleh subjek yang sesuai dengan kebutuhan. Di dalam memilih pasien sebagai subjek dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu cara pengambilan subjek penelitian yang akan menjadi informan dalam penelitian berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu.⁷⁸ Beberapa kriteria pasien tersebut, antara lain:

- a. Pasien yang melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung pada tahun 2020-2021.
- b. Pasien yang berdomisili di desa Garantung.
- c. Pasien yang merupakan persalinan anak ke-2 dan ke-3.

⁷⁷Syamsuni HR, *Statistik & Metodologi Penelitian dengan Implementasi Pembelajaran Android*, Bojonegoro: CV. KARYA BAKTI MAKMUR (KBM), 2019, h. 172.

⁷⁸*Ibid*, h. 172.

- d. Pasien yang melakukan persalinan dengan bidan lebih dari sekali baik bidan yang sama maupun bidan yang berbeda.

Sedangkan subjek tambahan adalah bidan Perawaty selaku pemberi jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung, selain itu subjek tambahan lainnya yaitu keluarga pasien.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen pada pelayanan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung, kecamatan Maluku, kabupaten Pulang Pisau, provinsi Kalimantan Tengah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁷⁹

1. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data melalui pengamatan perilaku. Sugiyono dalam Ajat Rujakat mengatakan bahwa observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan cara proses pengamatan dan ingatan.⁸⁰ Observasi yaitu dilakukan dengan cara mengamati kondisi atau objek yang menjadi sasaran penelitian.⁸¹ Hasil dari observasi dapat berupa aktivitas seseorang, kejadian di daerah atau tempat tertentu, peristiwa, objek, kondisi dan suasana tertentu di daerah atau tempat yang diteliti. Adapun jenis observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung

⁷⁹Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, Jambi: PUSAKA Jambi, 2017, h. 103.

⁸⁰Ajat Rujakat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitatif Reserch Approach*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018, h. 37.

⁸¹Sirililus Seran, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial*, Sleman: CV BUDI UTAMA, 2020, h. 39.

yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap objek yang diobservasi.⁸² Jenis observasi langsung digunakan di dalam penelitian ini karena penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki baik pengamatan dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Data yang digali dalam teknik ini yaitu penulis mengobservasi tempat penelitian dengan mengamati tempat persalinan. Hal-hal yang diobservasi yaitu hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan persalinan. Hal-hal tersebut yaitu ruangan persalinan seperti kursi, tempat tidur, ukuran ruangan persalinan, fasilitasnya, perlengkapan persalinan seperti sarung tangan, selimut, hal-hal lain di luar ruangan persalinan seperti tempat parkir, dan lain-lain, profil Poskesdes desa Garantung dan bagaimana pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.⁸³ Wawancara dilakukan secara langsung terhadap berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, dan keinginan yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Jenis wawancara yang

⁸²Umriati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020, h. 73.

⁸³Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2014, h. 207.

digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Wawancara terbuka adalah suatu wawancara yang di mana seorang informan bebas menjawab suatu pertanyaan yang tidak terikat pada daftar pertanyaan tertentu dan tanpa pilihan jawaban tertentu. Dalam jenis wawancara ini pewawancara bebas menanyakan berbagai pertanyaan kepada informan dalam urutan manapun bergantung pada jawaban dan jawaban tersebut kemudian dicatat atau direkam dengan alat perekam mengenai apa yang disampaikan oleh informan tersebut.⁸⁴ Data yang akan digali dengan teknik ini yaitu bagaimana pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan persalinan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁸⁵ Hal-hal yang digali melalui teknik dokumentasi ini adalah hal-hal yang bersifat mendukung penelitian ini yaitu dengan membaca dan mengambil sumber seperti dari buku, karya tulis, artikel yang berkaitan dengan pelayanan persalinan, dokumen yang berkaitan dengan pelayanan, surat SOP pelayanan, foto-foto tempat yang berkaitan dengan penelitian, misalnya ruangan persalinan seperti tempat tidur dan lainnya serta foto-foto saat melakukan penelitian di desa Garantung. Selain

⁸⁴Umriati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020, h. 72.

⁸⁵Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*, Jambi: PUSAKA Jambi, 2017, h. 99.

itu, data yang ingin penulis dapatkan dengan teknik ini yaitu data yang berkaitan dengan pelayanan persalinan. Data tersebut yaitu data yang berkaitan dengan tulis menulis seperti jumlah pasien yang masuk setiap harinya, kuitansi pembayaran persalinan, papan tulis, tulisan tentang pelayanan misalnya siap melayani 24 jam. Sedangkan data yang berkaitan dengan kepuasan konsumen yaitu bisa didapatkan dari kotak kritik dan saran, pasien memberikan sesuatu kepada pelayan kesehatan sebagai bentuk kepuasan atas pelayanan yang telah diberikan selama persalinan.

E. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menguji keterpercayaan data (memeriksa keabsahan data) dengan memanfaatkan hal-hal lain yang ada di luar data untuk keperluan mengadakan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.⁸⁶ Ada beberapa macam triangulasi yaitu sumber, metode, dan teori.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber ini dapat dilaksanakan dalam bentuk, mengkomparasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi di lapangan.⁸⁷

⁸⁶*Ibid.*, h. 101.

⁸⁷*Ibid.*

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data-data dengan cara yang berbeda. Atau menggunakan cara pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.⁸⁸

3. Triangulasi Teori

Triangulasi teori didasarkan pada asumsi bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa kepercayaannya hanya dengan satu teori, tetapi harus dapat dikonfirmasi dengan dua teori atau lebih.⁸⁹

Berdasarkan beberapa macam triangulasi di atas, di dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teori. Karena triangulasi dengan sumber adalah teknik membandingkan dan mengecek ulang data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Di dalam penelitian ini yang dijadikan sumber informasi yaitu bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung, para pasien di Poskesdes desa Garantung, dan suami serta keluarga para pasien. Sedangkan triangulasi dengan teori dalam penelitian ini menggunakan tiga teori yaitu teori kepuasan konsumen, pelayanan, dan persalinan. Teknik triangulasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

⁸⁸Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah...*, h. 214.

⁸⁹Samsu, *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)...*, h. 102.

1. Membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara.
2. Memeriksa kembali data yang dihasilkan berdasarkan kepercayaan dan fakta yang ada di lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.⁹⁰

Analisis data kualitatif ditempuh dengan menerapkan teknik analisis isi (*content analysis*) melalui langkah reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan/verifikasi secara bersamaan. Analisis konten adalah teknik penelitian yang digunakan untuk referensi yang replikabel dan valid dari data pada konteksnya. Penulis mencari bentuk, struktur, dan pola yang beraturan dalam teks dan membuat kesimpulan atas dasar keteraturan yang ditemukan itu.⁹¹ Analisis isi adalah sebuah alat riset yang digunakan untuk menyimpulkan kata atau konsep yang ada di dalam teks atau rangkaian teks. Langkah-langkah strategis dalam analisis isi yaitu menentukan dan menetapkan desain atau model penelitian, mencari dan mengumpulkan data primer atau data pokok, dan menempatkan pada kondisi yang memiliki

⁹⁰Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2014, h. 219.

⁹¹Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2017, h. 58-61.

keterkaitan dengan faktor-faktor lain yang juga mungkin berpengaruh. Sedangkan tahapan dalam prosedur analisis isi yaitu merumuskan pertanyaan penelitian, memilih media atau sumber data yang relevan dengan untuk menjawab rumusan masalah, melakukan teknik sampling pada sumber-sumber data yang telah ditentukan, mencari definisi operasional yang mampu menjelaskan teks-teks, membuat kategori yang digunakan dalam analisis, pendataan suatu sampel dokumen yang telah dipilih dan melakukan pengkodean, membuat skala dan item-item sesuai kriteria, dan menafsirkan/menginterpretasikan data yang diperoleh berdasarkan teori yang digunakan.⁹²

Analisis data dapat dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah pengumpulan semua data-data atau informasi terkait dengan penelitian.⁹³

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.⁹⁴

⁹²Gusti Yasser Arafat, *Membongkar Isi Pesan dan Media dengan Content Analysis*, Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33, Januari-Juni 2018, Banjarmasin: UIN Antasari Banjarmasin, h. 38-39.

⁹³Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2014, h. 220.

⁹⁴*Ibid*, h. 221.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya yaitu men-*display* data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁹⁵

4. Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam tahapan analisis data ini masih bersifat sementara dan akan berubah sampai ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang telah dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁹⁶

⁹⁵*Ibid*, h. 222.

⁹⁶*Ibid*, h. 223.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Bab I Pendahuluan; terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Kajian Pustaka; terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teoretis (teori kepuasan, teori konsumen, kepuasan konsumen dalam Islam, teori pelayanan, pelayanan dalam Islam, persalinan di desa Garantung), dan kerangka pikir.

Bab III Metode Penelitian; Pada bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data; Pada bab ini terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V Penutup; Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dari penelitian dan juga saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Poskesdes Desa Garantung

Secara administrasi desa Garantung masuk di wilayah kecamatan Maluku, kabupaten Pulang Pisau. Desa Garantung termasuk wilayah yang berada di dataran rendah dan tinggi dengan ketinggian 1 m dpl. Secara geografis desa Garantung terletak di 114.049469^o bujur timur dan -2.7442464^o lintang selatan. Di sebelah utara dan selatan desa Garantung berbatasan dengan desa Wono Agung dan desa Gandang sedangkan di sebelah timur dan barat berbatasan dengan desa Kanamit Jaya dan desa Sidodadi. Desa Garantung memiliki luas wilayah 1.936 km² dengan luas pemukiman 393.750 Ha/m², luas persawahan 1.430 Ha/m², luas perkantoran 6.700 m² dan luas prasarana umum lainnya 48 Ha/m².⁹⁷

Desa Garantung merupakan desa transmigrasi pada tahun 1982. Desa Garantung berasal dari Unit Pemukiman Transmigrasi (UPT) Pangkoh VI A yang menjadi pemukiman definitif dengan nama desa Garantung pada tahun 1990.⁹⁸ Pada awal berdiri mayoritas penduduk adalah masyarakat transmigrasi Jawa Tengah, Jawa Timur dan Jawa Barat. Desa Garantung mayoritas masyarakatnya bersuku Jawa dan selebihnya Dayak, Banjar dan Bahasa sehari-harinya adalah Bahasa Jawa, Banjar dan Dayak.

⁹⁷Nur Latifah, Eka Lestari dan Moh. Erik Saputra, Profil Desa Garantung Kecamatan Maluku Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah, 2018, h. 7-8.

⁹⁸Definitif adalah sesuatu hal yang tidak dapat diperdebatkan atau sesuatu hal yang sifatnya final dan tidak bisa berubah serta mengandung maksud kepastian dari penuturnya.

Poskesdes desa Garantung terletak di jalan Elang 6 desa Garantung, Kecamatan Maluku Kabupaten Pulang Pisau. Poskesdes (Pos Kesehatan Desa) merupakan pos kesehatan yang didirikan oleh pemerintah Dinas Kesehatan. Poskesdes sudah tersebar di berbagai daerah Indonesia. Bidan yang bertugas di poskesdes desa Garantung yaitu bernama bidan Perawaty. Amd. Keb. (biasa dikenal dengan bu Pera). Bidan Pera pindah ke desa Garantung pada tahun 1999 dan ditempatkan di Pustu (Puskesmas Pembantu). Kemudian pada tahun 2000 pemerintah mendirikan Poskesdes (Pos Kesehatan Desa) Garantung yang akhirnya bidan Pera bertugas di Poskesdes desa Garantung. Sehingga Poskesdes desa Garantung ini sudah berdiri selama 22 tahun. Di Poskesdes desa Garantung ini hanya terdapat satu bidan saja yang bertugas dan tidak ada karyawan ataupun perawat yang membantu bidan Pera sehingga bidan Pera melakukan tugasnya sendiri dalam melayani para pasien.⁹⁹

2. Profil

Nama : Poskesdes Desa Garantung
Alamat : Jalan Elang 6 Desa Garantung, Kecamatan Maluku,
Kabupaten Pulang Pisau
Tahun Berdiri : 2000
Fasilitas : 1 Ruang Persalinan
1 Ruang Pasien
1 Ruang Obat

⁹⁹Wawancara dengan bidan Perawaty, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 10.20 WIB.

1 Ruang Tunggu

3. Visi dan Misi Poskesdes Desa Garantung

Poskesdes desa Garantung memiliki visi dan misi, yaitu:

a. Visi

Tercapainya desa sehat, menuju terwujudnya Indonesia sehat yaitu masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat dengan perilaku sehat mempunyai kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

b. Misi

- 1) Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah Desa Garantung.
- 2) Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah Desa Garantung.
- 3) Meningkatkan pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

4. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah para pasien yang melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung dan bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung serta keluarga para pasien. Peneliti memilih subjek untuk dijadikan sumber informasi dalam menggali data dan fakta lapangan berdasarkan pertimbangan peneliti. Berikut peneliti uraikan dalam bentuk tabel:

Tabel 4.1
Subjek Utama

No.	Nama	Umur	Pekerjaan
1.	SO	32 Tahun	Ibu Rumah Tangga
2.	AA	35 Tahun	Ibu Rumah Tangga
3.	LS	36 Tahun	Ibu Rumah Tangga
4.	HM	33 Tahun	Ibu Rumah Tangga
5.	SP	34 Tahun	Ibu Rumah Tangga
6.	PN	33 Tahun	Ibu Rumah Tangga
7.	SJ	30 Tahun	Ibu Rumah Tangga
8.	SM	30 Tahun	Ibu Rumah Tangga

Sumber: Dibuat oleh Peneliti Tahun 2022

Tabel 4.2
Subjek Tambahan

No.	Nama	Umur	Jabatan
1.	P	43 Tahun	Bidan

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2022

B. Penyajian Data

Proses dalam pengumpulan data, dapat peneliti peroleh dengan melakukan observasi yaitu pengamatan langsung pada saat sebelum proses wawancara. Poskesdes yang menjadi tempat observasi adalah Poskesdes desa Garantung sebagai fasilitas kesehatan di sekitar lingkungan rumah narasumber. Hasil observasi diabadikan dalam bentuk foto yang akan

membantu proses perumusan pembahasan sebagai pelengkap data yang telah didapatkan sebelumnya pada saat wawancara mendalam. Poskesdes desa Garantung adalah lembaga yang didirikan oleh pemerintah sebagai tempat atau wadah bagi kesehatan masyarakat desa yang didalamnya menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat desa. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dari aksesnya Poskesdes desa Garantung ini tergolong sudah baik dan dari akses transportasi juga karena lokasi Poskesdes ini terletak di dalam desa sehingga alat transportasi yang dapat digunakan untuk menuju Poskesdes desa Garantung yaitu motor dan mobil. Di Poskesdes desa Garantung melayani berbagai keluhan kesehatan masyarakat, melayani pemeriksaan kehamilan hingga sampai persalinan, dan lain-lain. Perlengkapan dan peralatan kesehatan seperti obat-obatan, alat suntik, timbangan, ruangan, tempat tidur telah tersedia di dalam Poskesdes desa Garantung. Terdapat 4 ruangan yaitu ruangan tunggu, ruangan persalinan, ruangan pasien dan ruangan obat-obatan.¹⁰⁰

¹⁰⁰Hasil Observasi di Poskesdes desa Garantung, 19 Februari 2022, Pukul 10.15 WIB

Selain melakukan observasi dalam pengumpulan data, peneliti juga melakukan wawancara untuk memperoleh gambaran tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara kepada subjek utama dan subjek tambahan.

1. Pelayanan di Poskesdes Desa Garantung

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen atau pasien terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung, namun data yang diperoleh dengan wawancara kebanyakan dari para subjek yang menggunakan bahasa daerah sehingga peneliti menggunakan bahasa Indonesia yang baik untuk memudahkan dalam membaca dan memahami penyajian data penelitian tanpa menghilangkan redaksi asli dari wawancara tersebut.

Data yang dikumpulkan dapat peneliti peroleh dengan melakukan wawancara kepada 8 subjek utama yaitu pasien di Poskesdes desa Garantung yang telah memenuhi kriteria dengan perincian 2 pasien yang merupakan persalinan anak ke-2, 5 pasien yang merupakan persalinan anak ke-3, dan 1 pasien yang melakukan persalinan di Poskesdes yang berbeda. Berikut ini adalah hasil wawancara kepada para pasien:

a. Subjek 1

Nama : SO
Umur : 32 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal Wawancara : 15 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SO selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan kepada Ibu SO terkait pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban Ibu SO:

*Bidane pas ngelayani enak ae ndok, alhamdulillah lancar, terus waktu proses persalinane yo juga cepet, bayine langsung metu dadine ora terlalu ngeroso loro seng temenan.*¹⁰¹

Artinya: Bidannya dalam melayani enak aja dek, alhamdulillah lancar, waktu proses persalinannya juga cepat bayinya langsung keluar jadinya tidak terlalu merasakan sakit persalinan yang berlebihan.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada suami SO terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban suami SO: “Pas nemenin istri saya melahirkan, saya melihat kalau bidannya dalam ngelayanin sat set sat set mbak, alhamdulillah lancar, pas melahirkannya juga gak lama dedek bayinya juga langsung keluar.”¹⁰²

b. Subjek 2

Nama : AA
 Umur : 35 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 15 Februari 2022

¹⁰¹Wawancara dengan SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.39.

¹⁰²Wawancara dengan suami SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.42.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu AA selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan kepada Ibu AA tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu AA, “Bidannya dalam melayani enak aja dek, alhamdulillah lancar, pelayanannya juga bagus.”¹⁰³

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada keluarga AA terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban keluarga AA: “Pas nemenin AA melahirkan bidanya dalam melayani dengan bagus dan alhamdulillah lancar.”¹⁰⁴

c. Subjek 3

Nama : LS
Umur : 36 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Tanggal Wawancara : 16 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu LS selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan kepada Ibu LS tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu LS, “*Bidane pas ngelayani penak, sabar, terus ramah juga wonge.*”¹⁰⁵

Artinya: Bidannya dalam melayani enak, sabar, dan juga ramah orangnya.

¹⁰³Wawancara dengan AA, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.54.

¹⁰⁴Wawancara dengan keluarga AA, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 17.00.

¹⁰⁵Wawancara dengan LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.07.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada suami LS terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban suami LS: “Pas nemenin LS melahirkan bidanya dalam melayani dengan bagus, bidannya sabar dan juga ramah.”¹⁰⁶

d. Subjek 4

Nama : HM
 Umur : 33 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, kemudian peneliti menanyakan kepada Ibu HM tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu HM, “*Bidane pas ngelayani aku enak ae ndok, bidane juga sabar kok pas ngelayani pasiene.*”¹⁰⁷

Artinya: Bidannya dalam melayani enak aja dek, bidannya juga sabar dalam melayani pasien.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada keluarga HM terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban keluarga HM: “Pas nemenin HM, bidanya dalam melayani enak, bidannya juga sabar pas melayani.”¹⁰⁸

e. Subjek 5

¹⁰⁶Wawancara dengan suami LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.10

¹⁰⁷Wawancara dengan HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 15.57.

¹⁰⁸Wawancara dengan keluarga HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.00.

Nama : SP
 Umur : 34 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SP selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti bertanya kepada Ibu SP tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu SP, “*Bidane pas ngelayani penak, sabar terus ramah juga.*”¹⁰⁹

Artinya: Bidannya dalam melayani enak, sabar, dan juga ramah.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada suami SP terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawabannya: “Pas nemenin aku ngeliat kalau bidannya pas ngelayaninnya penak kok, terus bidannya juga sabar.”¹¹⁰

f. Subjek 6

Nama : PN
 Umur : 33 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 15 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu PN selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan kepada Ibu PN yaitu tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di

¹⁰⁹Wawancara dengan SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.10.

¹¹⁰Wawancara dengan suami SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.13.

Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu PN, “*Bidane ngelayani penak, bidane juga ramah mbek pasien.*”¹¹¹

Artinya: Bidannya dalam melayani enak, bidannya juga ramah sama pasien.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada keluarga PN terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban keluarganya: “Pas nemenin bidannya dalam melayani penak terus bidannya juga ramah sama pasiennya.”¹¹²

g. Subjek 7

Nama : SJ
 Umur : 30 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 16 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SJ selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti bertanya kepada Ibu SJ tentang pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu SJ, “*Bidane pas ngelayani penak ndok, terus tenang ngono ndok dadine ora gawe panik pasiene, bidane juga ramah, terus sabar terus ora kasar juga wonge.*”¹¹³

¹¹¹Wawancara dengan PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.26.

¹¹²Wawancara dengan keluarga PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.29.

¹¹³Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55.

Artinya: Bidannya dalam melayani enak dek, terus tenang *gitu* dek jadi tidak membuat panik pasiennya, bidannya juga ramah, sabar, dan juga tidak kasar orangnya.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada keluarga SJ terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Berikut jawaban keluarga SJ: “Pas nemenin SJ melahirkan bidannya dalam melayani dengan bagus terus bidannya juga bikin tenang SJ dan gak kasar juga orangnya.”¹¹⁴

h. Subjek 8

Nama : SM
 Umur : 30 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Tanggal Wawancara : 17 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SM selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti bertanya Ibu SM yaitu bagaimana pelayanan yang didapatkan selama proses persalinan di Poskesdes desa Garantung ini, berikut jawaban Ibu SM, “*Bidane pas ngelayani penak, terus sabar karo ramah mbek pasiene*”.¹¹⁵

Artinya: Bidannya dalam melayani enak, terus sabar dan ramah sama pasiennya.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada keluarga SM terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

¹¹⁴Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.57.

¹¹⁵Wawancara dengan SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.42.

Berikut jawaban keluarga SM: “Pas nemenin SM melahirkan bidannya dalam melayani dengan bagus, terus sabar dan juga ramah orangnya sama pasiennya.”¹¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien mengenai pelayanan persalinan di atas, dapat diketahui bahwa bidan Pera dalam melayani para pasien dengan setulus hati, ramah, sabar, nyaman, dan tenang sehingga tidak membuat pasien panik.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada subjek tambahan yaitu bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung yang bernama bidan Perawaty. Amd. Keb. hasil wawancara di bawah ini:

Nama : Bidan Perawaty

Alamat : Jalan Elang 6

Tanggal Wawancara : 15 Februari 2022

Berikut hasil wawancara dengan bidan Perawaty selaku bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan kepada bidan Pera terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung, berikut jawaban bidan Pera:

Pelayanan persalinan dulu dilakukan di rumah para pasien, jadi keluarga pasien memanggil bidan Pera agar bisa datang kerumah pasien dan membantu pasien dalam melahirkan sehingga bidan pun sebelum berangkat kerumah pasien harus mempersiapkan alat-alat dan obat-obatan yang digunakan saat persalinan berlangsung secara cepat. Sekitar 6 tahun yang lalu, ada instruksi dari pemerintah Dinas Kesehatan agar pelayanan persalinan harus dilakukan di Poskesdes. Jadi, pasien yang ingin melahirkan harus datang ke tempat Poskesdes. Hal ini dapat membantu baik dari bidan dan masyarakat untuk lebih mudah lagi dalam proses

¹¹⁶Wawancara dengan keluarga SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.47.

persalinan. Jika persalinan dilakukan di Poskesdes, bidannya tidak perlu mempersiapkan alat dan obat-obatan yang digunakan saat persalinan dengan cepat ataupun terburu-buru karena alat dan obat-obatan tersebut sudah siap di ruangan persalinan. Bidan Pera dalam melayani persalinan mengutamakan kenyamanan pasien. Dalam melayani persalinan ada pasien yang proses persalinannya cepat dan ada juga yang lambat tergantung proses persalinannya tetapi tidak boleh melewati hitungan garis waspada. Jika melewati hitungan garis waspada, maka akan dirujuk ke Puskesmas Maluku ataupun dirujuk ke Rumah Sakit Pulang Pisau.¹¹⁷

Kemudian peneliti menanyakan kembali kepada bidan Pera tentang kelebihan yang didapatkan pasien jika melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung; “Kelebihan *sih gak* ada ya, biasa aja sama kayak di Poskesdes desa lain atau tempat yang lain juga.”¹¹⁸

Terakhir peneliti menanyakan tentang pasien yang komplain terhadap pelayanan persalinan yang telah diberikan. “Kalau yang komplain alhamdulillah *gak* ada, selama ini aman-aman saja.”¹¹⁹

2. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen atau pasien terkait dengan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung,

¹¹⁷Wawancara dengan bidan Perawat, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 10.23 WIB.

¹¹⁸Wawancara dengan bidan Perawat, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 10.21 WIB.

¹¹⁹Wawancara dengan bidan Perawat, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 10.24 WIB.

peneliti melakukan wawancara kepada 8 subjek utama. Berikut ini adalah hasil wawancara kepada para pasien:

a. Subjek 1

Nama : SO
Umur : 32 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SO, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu SO ini, berikut jawaban Ibu SO: “Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹²⁰ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami SO, dan dijawab: “Sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹²¹

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu SO tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu SO: “Kinerjanya bagus dan sesuai dengan standar yang ada.”¹²² Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami SO, dan dijawab: “Kinerja bidannya bagus dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.”¹²³

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu SO sebelum melakukan persalinan dan setelah

¹²⁰Wawancara dengan SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.39.

¹²¹Wawancara dengan suami SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.42.

¹²²Wawancara dengan SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.39.

¹²³Wawancara dengan suami SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.42.

melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu SO: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹²⁴

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu SO menjawab: “Harapannya sih sama ya mbak.”¹²⁵ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami SO, dan dijawab: “Harapannya sama mbak.”¹²⁶

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu SO tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu SO:

“Tingkat kinerja bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama sehingga menimbulkan rasa puas dalam diri saya, saya juga memberikan air minum kepada bidannya yang akhirnya saya mau aja buat merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain.”¹²⁷

¹²⁴Wawancara dengan SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.39.

¹²⁵*Ibid.*

¹²⁶Wawancara dengan suami SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.42.

¹²⁷Wawancara dengan SO, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.39.

b. Subjek 2

Nama : AA
Umur : 35 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu AA, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu AA ini, berikut jawaban Ibu AA: “Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹²⁸

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu AA tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu AA: “Kinerjanya bagus kok mbak dan sesuai dengan standar yang ada.”¹²⁹ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga AA, keluarga AA menjawab: “Kinerjanya bagus.”¹³⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu AA sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu AA: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar terus setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹³¹

¹²⁸Wawancara dengan AA, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.54.

¹²⁹*Ibid.*

¹³⁰Wawancara dengan keluarga AA, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.58.

¹³¹*Ibid.*

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu AA menjawab: “Harapannya sih sama ya mbak.”¹³²

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu AA tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu AA: “Tingkat kinerja bidannya sama mbak dan puas, waktu acara syukuran juga ngasih nasi ke bidannya dan saya berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain.”¹³³

c. Subjek 3

Nama : LS

Umur : 36 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu LS, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu LS ini, berikut jawaban Ibu LS:

¹³²Wawancara dengan AA, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.54.

¹³³*Ibid.*

“Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹³⁴ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami LS, suami LS menjawab: “Sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹³⁵

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu LS tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu LS: “Kinerjanya bagus dek dan sesuai dengan standarnya.”¹³⁶ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami LS, suami LS menjawab: “Kinerjanya sudah bagus dek.”¹³⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu LS sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu LS: “Sebelum melakukan persalinan harapannya sih ya lancar, Ibu sama anaknya sehat dan selamat kalau setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik aja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹³⁸

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu LS menjawab:

¹³⁴Wawancara dengan LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.07.

¹³⁵Wawancara dengan suami LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.10.

¹³⁶Wawancara dengan LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.07.

¹³⁷Wawancara dengan suami LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.10.

¹³⁸*Ibid.*

“Harapannya sih sama ya dek.”¹³⁹ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami LS dan dijawab: “Harapannya sama.”¹⁴⁰

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu LS tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu LS: “Tingkat kinerja bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama dan Alhamdulillah puas dek soalnya kan sudah 2 kali juga lahiran sama bidan ini saya juga mau merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain.”¹⁴¹

d. Subjek 4

Nama : HM
Umur : 33 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu HM, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu HM ini, berikut jawaban Ibu HM: “Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁴² Peneliti

¹³⁹Wawancara dengan LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.07.

¹⁴⁰Wawancara dengan suami LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.10.

¹⁴¹Wawancara dengan LS, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.07.

¹⁴²Wawancara dengan HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 15.57.

juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga HM dan dijawab: “Sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁴³

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu HM tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu HM: “Kinerjanya bagus dan sesuai dengan standarnya.”¹⁴⁴ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga HM dan dijawab: “Kinerjanya bagus dan sesuai dengan standarnya.”¹⁴⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu HM sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu HM: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan yang diharapkan sebelum melakukan persalinan.”¹⁴⁶

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu HM menjawab: “Harapannya sama ya mbak.”¹⁴⁷ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga HM dan dijawab: “Harapannya sama.”¹⁴⁸

¹⁴³Wawancara dengan keluarga HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.00

¹⁴⁴Wawancara dengan HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 15.57.

¹⁴⁵Wawancara dengan keluarga HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.00.

¹⁴⁶Wawancara dengan HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 15.57.

¹⁴⁷*Ibid.*

¹⁴⁸Wawancara dengan keluarga HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.00.

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu HM tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu HM: “Tingkat kinerja bidannya ya sama dan sayapun puas, kemudian tentang rekomendasi, Ibu HM menjawab: *“Nek nyaranke koyone aku ora nyaranke neng wong liyo. Soale kan wong-wong okeh wes podongerti nek arepe lahiran yo neng Poskesdes.”*¹⁴⁹

Artinya: Kalau merekomendasikan maaf saya tidak merekomendasikan kepada orang lain, soalnya kebanyakan orang-orang sudah pada mengetahui jika hendak melahirkan pergi ke Poskesdes.

e. Subjek 5

Nama : SP

Umur : 34 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SP, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu SP ini, berikut jawaban Ibu SP: “Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁵⁰ Peneliti

¹⁴⁹Wawancara dengan HM, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 15.57.

¹⁵⁰Wawancara dengan SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.10.

juga menanyakan hal yang sama kepada suami SP, suami SP menjawab: “Sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁵¹

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu SP tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu SP: “Kinerjanya sudah bagus dan sesuai dengan standar yang ada.”¹⁵² Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada suami SP, suami SP menjawab: “Kinerjanya bagus sesuai dengan standar yang ada.”¹⁵³

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu SP sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu SP: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu SP menjawab: “Harapannya sama.”¹⁵⁴

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu SP tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal

¹⁵¹Wawancara dengan suami SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.13.

¹⁵²Wawancara dengan SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.10.

¹⁵³Wawancara dengan suami SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.13.

¹⁵⁴Wawancara dengan SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.10.

tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu SP: “Tingkat kinerja bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama dan Alhamdulillah puas, saya juga mau aja buat merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain.”¹⁵⁵

f. Subjek 6

Nama : PN

Umur : 33 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu PN, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu PN ini, berikut jawaban Ibu PN: “Alhamdulillah udah sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁵⁶ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Udah sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁵⁷

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu SO tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu PN: “Kinerjanya bagus dan sesuai dengan

¹⁵⁵Wawancara dengan SP, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.10.

¹⁵⁶Wawancara dengan PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.26.

¹⁵⁷Wawancara dengan keluarga PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.29.

standar yang ada.”¹⁵⁸ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Kinerjanya bagus.”¹⁵⁹

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu PN sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu PN: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹⁶⁰

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu SO menjawab: “Harapannya sih sama ya dek.”¹⁶¹

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu PN tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu PN: “Tingkat kinerja bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama, tetapi saya merasa tidak puas, dan untuk hal rekomendasi Ibu PN menjawab: “*Nek nyaranke amet aku ora gelem,*

¹⁵⁸Wawancara dengan PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.26.

¹⁵⁹Wawancara dengan keluarga PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.29.

¹⁶⁰Wawancara dengan PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.26.

¹⁶¹*Ibid.*

soale menurut ku bidane ki kurang kalem mbek kurang sabar ndok lebih kaleman mbek sabar neng bidan liyo.”¹⁶²

Artinya: Kalau merekomendasikan maaf saya tidak berkenan karena menurut saya bidannya kurang tenang dan kurang sabar dek lebih tenang sama sabar dengan bidan lain.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Harapan sebelum dan sesudah persalinan adalah sama tetapi merasa tidak puas karena bidannya kurang sabar dalam melayani PN.”¹⁶³

g. Subjek 7

Nama : SJ
Umur : 30 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SJ, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu SJ ini, berikut jawaban Ibu SJ: “Alhamdulillah sudah sesuai dengan harapan.”¹⁶⁴ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga SJ dan dijawab: “Sesuai dengan yang diharapkan.”¹⁶⁵

¹⁶²Wawancara dengan PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.26.

¹⁶³Wawancara dengan keluarga PN, Selasa, 15 Februari 2022, Pukul 16.29.

¹⁶⁴Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55.

¹⁶⁵Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.00.

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu SJ tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu SJ: “Kinerjanya sudah bagus dek dan sesuai dengan standarnya.”¹⁶⁶ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga SJ dan dijawab: “Kinerjanya udah bagus.”¹⁶⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu SJ sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu SJ: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar dek Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹⁶⁸ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga SJ dan dijawab: “Harapannya ya lancar, Ibu dan anaknya selamat dan sehat.”¹⁶⁹

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu SO menjawab: “Harapannya sih sama ya dek.”¹⁷⁰ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga SJ dan dijawab: “Harapannya sama.”¹⁷¹

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu SJ tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan

¹⁶⁶Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55.

¹⁶⁷Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.00

¹⁶⁸Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55.

¹⁶⁹Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.00.

¹⁷⁰Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55

¹⁷¹Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.00.

setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu SJ:

*“Tingkat kinerja bidane yo apik ndok terus alhamdulillah yo puas ae ndok soale kan wes peng pindo juga lahiran mbek bidan iki terus gelem ae aku nyaranke.”*¹⁷²

Artinya: Tingkat kinerjanya bagus dek dan Alhamdulillah puas dek soalnya kan sudah 2 kali juga lahiran dengan bidan ini terus mau saja saya merekomendasikan.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Kinerjanya bagus dek dan merasa puas serta mau merekomendasiin ke orang lain.”¹⁷³

h. Subjek 8

Nama : SM
 Umur : 30 Tahun
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Berikut hasil wawancara dengan Ibu SM, selaku pasien dari Poskesdes desa Garantung, peneliti menanyakan tentang pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh Ibu SM ini, berikut jawaban Ibu SM:

*“Alhamdulillah sudah sesuai dengan yang diharapkan.”*¹⁷⁴

¹⁷²Wawancara dengan SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 16.55.

¹⁷³Wawancara dengan keluarga SJ, Rabu, 16 Februari 2022, Pukul 17.00.

¹⁷⁴Wawancara dengan SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.42.

Kemudian peneliti kembali menanyakan kepada Ibu SM tentang kinerja pelayanan persalinan yang diberikan bidan kepada Ibu, berikut jawaban Ibu SM: “Kinerjanya bagus dan sesuai dengan standar yang ada.”¹⁷⁵ Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Kinerjanya bagus.”¹⁷⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang perbandingan harapan Ibu SM sebelum melakukan persalinan dan setelah melakukan persalinan, berikut jawaban Ibu SM: “Sebelum melakukan persalinan harapannya ya lancar Ibu sama anaknya sehat dan selamat setelah melakukan persalinan alhamdulillah lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum melakukan persalinan.”¹⁷⁷

Lalu peneliti kembali menanyakan tentang penegasan harapan sebelum melakukan persalinan dan sesudah melakukan persalinan apakah sama atau berbeda, Ibu SO menjawab: “Harapannya sih sama ya mbak.” Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada keluarga PN dan dijawab: “Harapannya sama.”¹⁷⁸

Terakhir peneliti kembali lagi untuk menanyakan kepada Ibu SM tentang tingkat kinerja bidan sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan apakah sama. Jika sama apakah hal

¹⁷⁵Wawancara dengan SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.42.

¹⁷⁶Wawancara dengan keluarga SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.46.

¹⁷⁷Wawancara dengan SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.42.

¹⁷⁸Wawancara dengan keluarga SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.46.

tersebut menimbulkan rasa kepuasan dalam diri Ibu terhadap pelayanan persalinan yang diberikan, berikut jawaban Ibu SM:

“Tingkat kinerja bidane yo podo sak urunge persalinan mbek bare persalinan, alhamdulillah yo puas terus nek nyaranke sih ora tau yo, soale kan wong-wong wes poro eroh, tapi nek ditakon gelem nayaranke opo ora e yo gelem ae sih.”¹⁷⁹

Artinya: Tingkat kinerja bidannya sama, alhamdulillah puas terus kalau merekomendasikan tidak pernah ya, soalnya kan kebanyakan orang-orang sudah tahu, tapi jika ditanya mau merekomendasikan ya mau saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien mengenai kepuasan pasien pada pelayanan persalinan di atas, dapat diketahui bahwa kinerja bidan Pera dalam memberikan pelayanan persalinan bagus dan sesuai dengan standar aturan pemerintah, harapan para pasien pun sama saat sebelum persalinan dan setelah persalinan, para pasien juga merasakan kepuasan di dalam diri mereka pada Pelayanan Persalinan yang telah diberikan oleh bidan Pera. Selain itu ada pasien yang memberikan air mineral dan makanan kepada bidan Pera sebagai bentuk kepuasan. Sebagai bentuk kepuasan lainnya terdapat 5 pasien yang berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung dan 3 pasien yang tidak berkenan merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

Selain melakukan observasi dan wawancara dalam pengumpulan data, peneliti juga melakukan dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti didapatkan dari dokumen yang terkait dengan data para pasien. Selain itu, juga berupa foto-foto saat melakukan penelitian seperti

¹⁷⁹Wawancara dengan SM, Rabu, 17 Februari 2022, Pukul 09.42.

foto saat melakukan wawancara dengan bidan Pera dan para pasien, foto ruangan persalinan, foto ruangan tunngu, foto ruangan pasien, foto ruangan obat, foto kantong persalinan yang digunakan sebagai alat bantu bagi bidan untuk memantau keadaan ibu hamil dan taksiran persalinan dalam bentuk kartu data ibu hamil termasuk riwayat kehamilan sampai taksiran persalinan serta data-data lain yang dianggap perlu, foto keseluruhan bangunan Poskesdes, dan foto tempat parkir.

C. Analisis Data

Poskesdes (Pos Kesehatan Desa) adalah upaya UKBM (Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat) yang dibentuk di desa dalam rangka mendekatkan atau menyediakan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat desa yang bertujuan agar terwujudnya masyarakat yang sehat, peduli dan tanggap terhadap permasalahan kesehatan. Poskesdes dibentuk sebagai sarana kesehatan yang merupakan pertemuan antara upaya masyarakat dan dukungan pemerintah. Pelayanannya meliputi upaya-upaya promotif, preventif dan kuratif yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dengan melibatkan tenaga kader atau tenaga sukarela. Kegiatan utama di poskesdes yaitu pelayanan kesehatan dasar meliputi layanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu menyusui, kesehatan anak, pengamatan dan kewaspadaan dini. Kegiatan lain yang sering dilaksanakan adalah promosi kesehatan untuk peningkatan keluarga sadar gizi, Peningkatan Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), penyehatan lingkungan dan penanggulangan penyakit terutama penyakit yang menular dan lain-lain.

Poskesdes diselenggarakan oleh tenaga kesehatan (minimal seorang bidan) dengan dibantu oleh perawat atau kader. Poskesdes harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang lengkap berupa bangunan yang dapat berasal dari pondok bersalin desa, balai desa, balai pertemuan, balai RW atau dusun, dan biasa juga bangunan baru. Selain itu, perlengkapan dan peralatan kesehatan yang meliputi obat-obatan, alat suntik, timbangan, ruangan, tempat tidur, dan lain-lain.

Persalinan di Poskesdes desa Garantung ini terletak di jalan Elang 6 desa Garantung. Persalinan di Poskesdes ini dilakukan oleh seorang bidan yang bertugas yang bernama bidan Perawaty, Amd Keb. Setiap pasien lama waktu proses persalinan berbeda-beda, ada pasien yang proses persalinannya cepat dan juga ada yang lama tergantung dari kondisi pasien serta janinnya. Proses persalinan dilakukan di dalam ruangan bersalin yang terdapat di Poskesdes desa Garantung.

Analisis kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung, kecamatan Maluku, kabupaten Pulang Pisau akan peneliti uraikan dalam subbab ini. Adapun pembahasan dalam subbab ini terbagi menjadi dua kajian utama yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu Pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung dan kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

1. Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung

Pelayanan adalah semua tindakan yang tidak berwujud dan tidak menawarkan kepemilikan apapun yang dapat ditawarkan oleh satu pihak

kepada pihak lain. Agar dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik, maka di dalam suatu pelayanan terdapat lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Sedangkan di dalam Islam diajarkan etika pelayanan yang baik yaitu di dalam melayani masyarakat harus professional, sopan dan ramah, jujur, serta amanah.

Pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi layanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu menyusui, kesehatan anak, pengamatan dan kewaspadaan dini serta layanan pasien yang berobat di Poskesdes desa Garantung. Berdasarkan hasil wawancara dengan bidan Pera dan observasi di Poskesdes desa Garantung, bidan Pera menyatakan bahwa pelayanan persalinan sejak Poskesdes ini didirikan oleh pemerintah Dinas Kesehatan, pelayanan persalinan dilakukan di rumah yaitu dengan memanggil bidannya agar datang ke rumah pasien untuk menangani persalinan.

Hal tersebut membuat seorang bidan harus mempersiapkan alat dan obat-obatan yang nantinya akan digunakan dalam menangani persalinan secara cepat. Kadang ada obat-obatan yang tidak terbawa oleh bidan dikarenakan disuruh cepat-cepat oleh keluarga pasien. Misalnya obat perangsang yang tidak terbawa oleh bidan padahal obat tersebut dibutuhkan pada saat itu, sehingga bidan pun harus kembali lagi ke Poskesdes untuk mengambilnya. Namun, sekitar kurang lebih 6 tahun yang lalu, ada instruksi atau perintah dari pemerintah yaitu Dinas Kesehatan agar pelayanan persalinan harus dilakukan di Poskesdes. Jadi,

pasien yang ingin melahirkan harus datang ke tempat Poskesdes. Hal ini dapat membantu baik untuk bidan dan masyarakat agar lebih mudah dalam proses persalinan. Jika persalinan dilakukan di Poskesdes, seorang bidan tidak perlu mempersiapkan alat dan obat-obatan yang digunakan saat persalinan dengan cepat ataupun terburu-buru karena alat dan obat-obatan tersebut sudah dipersiapkan di ruangan persalinan.

Bidan Pera dalam melayani persalinan mengutamakan kenyamanan pasien. Bidan Pera juga mengungkapkan bahwa dalam melayani persalinan ada pasien yang proses persalinannya cepat dan ada juga yang lambat tergantung proses persalinannya. Hal ini tidak boleh melewati hitungan garis waspada. Jika melewati hitungan garis waspada, maka akan dirujuk ke Puskesmas Maluku ataupun dirujuk ke Rumah Sakit Pulang Pisau.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan bagaimana proses pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Tolak ukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung masyarakat, apakah telah sesuai dengan harapannya dalam kepuasan masyarakat. Ciri pelayanan yang berkualitas

adalah yang simpatik, disiplin, bertanggungjawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kriteria pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Suatu pelayanan yang dapat dikatakan pelayanan yang baik dan berkualitas harus memenuhi 5 dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati. Selain itu juga sesuai dengan ciri dan kriteria pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan kualitas pelayanan di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan kesehatan khususnya persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah termasuk pelayanan yang baik dan berkualitas. Hal tersebut karena pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung telah memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan, sesuai dengan ciri dan kriteria pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu, 8 orang subjek utama menyampaikan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung termasuk dalam kualitas yang tinggi. Hal tersebut karena yang disampaikan oleh bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung selaku pemberi layanan persalinan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat yang baik dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen sehingga para pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan wawancara kepada para pasien dan bidan Pera mengenai pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung menurut peneliti sudah mencakup dimensi pelayanan dan juga sudah sesuai dengan pelayanan perspektif Islam. Dimensi pelayanan dan pelayanan dalam pespektif Islam dapat dilihat dalam teori yang telah peneliti paparkan di BAB II, beberapa dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan seorang bidan dalam menunjukkan atau memberikan pelayanan yang baik kepada para pasien. Selain itu, kemampuan dan penampilan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar di Poskesdes desa Garantung sebagai bukti nyata yang didapatkan para pasien. Bukti fisik tersebut meliputi gedung atau bangunan, kelengkapan fasilitas di sekitar Poskesdes desa Garantung.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, sarana dan prasarana di Poskesdes desa Garantung diantaranya gedung, kelengkapan fasilitas untuk persalinan sudah memadai, sehingga dapat berpengaruh dalam pelayanan persalinan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan seorang bidan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan ramah. Sarana dan prasarana di Poskesdes desa

Garantung telah memadai serta keadaan lingkungan sekitar membuat SO nyaman dan tenang melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Dari segi bukti fisiknya SO dan suaminya mengatakan bahwa bentuk bangunan Poskesdes desa Garantung dan kelengkapan fasilitas nya telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan pelayanan persalinan yang baik dan sesuai dengan ekpektasi pasien.

AA juga berpendapat bahwa seorang bidan mampu dalam menunjukkan atau memberikan pelayanan dengan baik kepadanya. Sebagai bukti nyata yang didapatkan oleh AA yaitu kemampuan dan penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung. Selain itu keluarga yang menemani AA pada saat persalinan menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan medis telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

LS juga menyatakan bahwa seorang bidan mampu memberikan pelayanan dengan baik kepadanya. Menurut LS penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung telah memadai. Selain itu suami LS juga berpendapat bahwa fasilitas dan peralatan medis telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

HM juga mengatakan bahwa seorang bidan mampu memberikan pelayanan dengan baik kepadanya. Selain itu, bentuk dan penampilan gedung serta bangunan Poskesdes bagus serta keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata atau bukti fisik yang didapatkan oleh pasien. Keluarga pasien juga berpendapat bahwa fasilitas dan peralatan medis yang mendukung dalam proses persalinan telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan harapan pasien.

SP berpendapat bahwa seorang bidan mampu dalam menunjukkan atau memberikan pelayanan dengan baik kepadanya. Selain itu, penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung telah memadai sehingga berpengaruh pada bidan dalam memberikan pelayanan persalinan kepada pasien. Menurutnya juga peralatan medis dan perlengkapan medis serta obat-obatan telah tersedia di Poskesdes desa Garantung sehingga dapat dilakukan persalinan dengan baik dan lancar serta sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien.

PN berpendapat bahwa seorang bidan mampu dalam menunjukkan atau memberikan pelayanan dengan baik dan menurut PN bagus pelayanannya. Penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung juga bagus dan memadai. Selain itu keluarga yang menemani PN pada saat

persalinan menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan medis serta obat-obatan yang perlukan ketika proses persalinan berlangsung lengkap dan memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan harapan pasien.

SJ menyatakan bahwa seorang bidan mampu dalam menunjukkan atau memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan pengetahuan dan pengalamannya. Sebagai bukti nyata yang didapatkan oleh SJ yaitu kemampuan dan penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung. Keluarga yang menemani SJ pada saat persalinan menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan medis telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Menurut SM seorang bidan mampu memberikan pelayanan dengan baik kepadanya. Penampilan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan sekitar Poskesdes desa Garantung bagus dan memadai. Selain itu keluarga SM juga menyatakan bahwa fasilitas dan peralatan medis serta obat-obatan yang diperlukan selama persalinan telah memadai sehingga dapat berpengaruh dalam memberikan persalinan dengan baik dan sesuai dengan keinginan pasien.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan seorang bidan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Setiap pasien pasti mengharapkan pelayanan persalinan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan persalinan yang diberikan oleh bidan Pera mampu memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan seorang bidan dalam memberikan pelayanan persalinan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya secara akurat dan terpercaya. Suami SO juga berpendapat bahwa seorang bidan memberikan pelayanan persalinan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal tersebut juga disampaikan oleh AA, bahwa menurutnya seorang bidan telah menjanjikan pelayanan persalinan yang akan diberikannya. Sehingga pada saat proses persalinan berlangsung, benar saja bahwa seorang bidan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

LS juga berpendapat bahwa seorang bidan dalam memberikan pelayanan persalinan sesuai dengan yang dijanjikan sebelumnya secara akurat dan terpercaya. Pelayanan persalinan yang dijanjikan yaitu seperti selama proses persalinan berlangsung seorang bidan akan membimbing pasien, menanganinya dengan baik secara akurat dan terpercaya sesuai dengan keinginan pasien. HM menyatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan pelayanan

persalinan dengan baik secara akurat dan terpercaya. HM percaya bahwa pelayanan persalinan yang diberikan bidan di Poskesdes desa Garantung adalah bagus.

SP juga mengungkapkan hal yang sama bahwa seorang bidan memberikan pelayanan persalinan secara akurat dan terpercaya serta sesuai dengan pengalaman dan pengetahuannya. SP juga percaya seorang bidan mampu memberikan pelayanan persalinan kepadanya secara maksimal. Menurut PN seorang bidan akan memberikan pelayanan persalinannya dengan baik dan maksimal serta secara akurat dan terpercaya sesuai dengan keinginannya.

SJ berpendapat bahwa dalam memberikan pelayanan persalinan, seorang bidan akan memberikannya secara maksimal kepada pasiennya dan juga secara akurat sesuai dengan harapan pasien. Dan hal tersebut dibuktikan secara langsung pada saat proses pelayanan persalinan berlangsung. SM menyatakan bahwa seorang bidan mampu memberikan pelayanan persalinan selama proses persalinan berlangsung dengan baik dan maksimal atau secara akurat dan terpercaya sesuai dengan harapannya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan seorang bidan dalam memberikan layanan dengan tanggap dan kesediaannya dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil observasi yang

dilakukan oleh peneliti, kesediaan dan respon yang diberikan seorang bidan sudah baik dalam memberikan pelayanan dan membantu pasien selama persalinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa seorang bidan dalam melayani persalinan dengan cepat dan tanggap. Bidannya juga bersedia untuk membantu pasien selama persalinan. Selama persalinan, seorang bidan memberikan perhatian yang penuh kepada SO secara cepat dan tepat. Hal lain juga disampaikan bahwa SO telah mengenal sudah lama dengan bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung, sehingga membuat SO tidak heran jika bidan tersebut akan memberikan perhatian secara cepat dan tepat selama persalinan.

AA juga mengatakan bahwa seorang bidan mampu melayani persalinan dengan cepat dan tanggap. Menurut AA seorang bidan dengan senang hati dan tulus membantunya selama persalinan berlangsung. Seorang bidan mampu memberikan perhatian secara penuh kepada pasien, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien. LS berpendapat bahwa seorang bidan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap selama proses persalinan berlangsung. Selain itu, menurut LS seorang bidan mampu memberikan perhatian secara penuh kepadanya, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhannya selama proses persalinan berlangsung.

HM menyatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu melayaninya dengan cepat dan tanggap. Seorang bidan juga dengan senang hati dan tulus membantunya selama persalinan berlangsung. Seorang bidan mampu memberikan perhatian secara penuh kepada pasien, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, dan masalah yang dihadapinya selama proses persalinan. Menurut SP selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu melayaninya dengan cepat dan tanggap. Selain itu, seorang bidan bersedia membantunya dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhannya. Seorang bidan juga mampu memberikan perhatian secara penuh kepadanya selama proses persalinan berlangsung, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhannya.

PN menyatakan bahwa seorang bidan mampu melayaninya dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhannya. Menurutnya seorang bidan dengan senang hati dan tulus membantunya selama persalinan berlangsung. Seorang bidan juga memberikan perhatian secara penuh kepadanya, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhannya. SJ berpendapat bahwa seorang bidan mampu melayani persalinan dengan cepat dan tanggap. Seorang bidan dengan senang hati dan tulus membantunya selama persalinan berlangsung. Seorang bidan mampu memberikan perhatian secara penuh kepadanya selama proses persalinan

berlangsung, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan-keluhannya. SM juga mengatakan bahwa seorang bidan mampu melayani persalinan dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhannya. Seorang bidan dengan senang hati dan tulus membantunya selama persalinan berlangsung. Seorang bidan mampu memberikan perhatian kepadanya, dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan masalahnya.

d. Keamanan (*Assurance*)

Keamanan adalah kemampuan seorang bidan dalam membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa seorang bidan mampu untuk memenuhi kebutuhan para pasiennya yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seorang bidan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, keamanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik yaitu memberikan pengetahuan, sopan santun, komunikasi yang terjalin baik sehingga membuat pasien tidak merasa kecewa dengan layanan persalinan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa seorang bidan mampu membangkitkan rasa percaya pada dirinya pada saat proses persalinan berlangsung. Seorang bidan juga mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta mampu memberikan keamanan dengan baik yaitu dalam

memberikan pengetahuan, komunikasi yang baik dengan pasien. AA mengungkapkan bahwa seorang bidan mampu memberikan keamanan selama proses persalinan berlangsung yaitu dengan membangkitkan rasa percaya dan keyakinan pada dirinya bahwa seorang bidan mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya sehingga AA nantinya tidak merasa kecewa dengan layanan yang telah diberikan.

LS berpendapat bahwasanya pada saat proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu membangkitkan rasa percaya pada dirinya agar LS tidak merasa khawatir dan dapat melakukan persalinan dengan baik sesuai dengan arahan serta bimbingan dari bidan. Seorang bidan juga mampu untuk memenuhi kebutuhannya dengan baik yaitu dalam memberikan pengetahuan, dan berkomunikasi yang baik dengan pasien. Menurut HM, seorang bidan mampu membangkitkan rasa percaya pada dirinya pada saat proses persalinan berlangsung. Selain itu, seorang bidan juga mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta mampu memberikan keamanan dengan baik yaitu dalam memberikan pengetahuan, komunikasi yang baik dengan pasien.

SP mengatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu membangkitkan rasa percaya pada dirinya sehingga SP tidak begitu merasa resah dan khawatir. Selain itu, SP

juga disarankan untuk mengikuti arahan dan bimbingan dari bidan agar proses persalinan berjalan dengan lancar dan baik. Hal tersebut dapat dikatakan juga bahwa seorang bidan mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta mampu memberikan keamanan dengan baik yaitu dalam memberikan pengetahuan, komunikasi yang baik dengan pasien. Kemudian PN juga menyatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu membangkitkan rasa percaya pada dirinya dan mampu dalam memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa seorang bidan mampu memberikan keamanan yang baik kepada PN yaitu dalam memberikan arahan, bimbingan, dan komunikasi yang baik.

SJ juga berpendapat bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu membangkitkan kepercayaan pada diri SJ sehingga SJ tidak begitu merasa panik dan khawatir. Selain itu, seorang bidan mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta mampu memberikan keamanan dengan baik yaitu dalam memberikan pengetahuan, komunikasi yang. SM juga berpendapat bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan mampu membangkitkan kepercayaan pada dirinya sehingga SM tidak begitu merasa resah dan khawatir dikarenakan seorang bidan telah memberikan arahan dan bimbingan terkait dengan persalinan agar

nantinya proses persalinan berjalan dengan lancar dan baik. Hal tersebut dapat dikatakan juga bahwa seorang bidan mampu untuk memenuhi kebutuhannya berdasarkan pengetahuan dan sifat dapat dipercaya serta mampu memberikan keamanan dengan baik yaitu dalam memberikan pengetahuan, dan berkomunikasi dengan baik.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi terhadap para pasien seperti kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dengan para pasien serta usaha seorang bidan untuk memahami keinginan dan kebutuhan para pasien. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, seorang bidan telah memberikan kepedulian dan perhatian kepada pasiennya yang membutuhkan pertolongan bidan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli secara pribadi kepadanya. Selain itu, seorang bidan mampu memahami keinginan dan kebutuhannya. AA juga mengatakan bahwa seorang bidan memiliki rasa perhatian dan peduli secara pribadi kepada pasien dan perasaan tersebut dirasakan oleh AA selama proses persalinan berlangsung. Selain itu, seorang bidan mampu memahami dan memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

LS berpendapat bahwa selama proses persalinan berlangsung seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli secara pribadi kepadanya setelah melihat dan memeriksa kondisinya. Selain itu, seorang bidan mampu memahami dan berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. HM juga menegaskan bahwa selama proses persalinan berlangsung seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli secara pribadi kepadanya sehingga kepedulian tersebut dapat membuat HM tidak merasa panik dan khawatir. Selain itu, seorang bidan mampu memahami keinginan dan kebutuhannya.

SP mengatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli kepadanya. Bentuk perhatian dan kepedulian seorang bidan misalnya memberikan arahan dan nasehat kepada SP agar tidak merasa khawatir dan dapat membuatnya tenang selama proses persalinan berlangsung. Hal tersebut membuat seorang bidan mampu memahami keinginan dan kebutuhannya. Hal yang sama juga diutarakan oleh PN bahwasanya seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli secara pribadi kepadanya selama proses persalinan berlangsung. Seorang bidan juga mampu memahami dan berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

SJ menyatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan memberikan perhatian dan peduli secara pribadi kepada SJ. Seorang bidan juga mampu memahami dan berusaha

untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya agar SJ merasa nyaman dan tidak khawatir selama proses persalinan. Hal tersebut juga diutarakan oleh SM bahwa selama proses persalinan berlangsung seorang bidan mampu memberikan perhatian dan peduli kepadanya sehingga membuat SM tidak merasa khawatir dan cemas. Selain itu, seorang bidan juga mampu memahami dan memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhannya selama proses persalinan.

Selain itu, pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung menurut peneliti sudah sesuai dengan pelayanan perspektif Islam. Pelayanan dalam perspektif Islam, dapat dilihat dalam teori yang telah peneliti paparkan di BAB II, pelayanan dalam perspektif Islam tersebut adalah sebagai berikut:

Pelayanan dalam perspektif Islam merupakan bagian dari suatu tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang baik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam pemberian pelayanan yang baik, Islam telah mengatur bahwa hendaknya seorang Muslim ataupun Muslimah bersikap lemah lembut dan tegas dalam memberikan pelayanan. Perilaku lemah lembut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Islam juga mengajarkan bahwa dalam pemberian pelayanan memiliki etika yang harus diterapkan yang telah

diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Etika tersebut adalah sebagai berikut:

a. Profesional (Fatanah)

Profesional yaitu seorang bidan yang bekerja dengan maksimal, penuh komitmen serta kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung dalam memberikan pelayanan persalinan kepada pasien sudah maksimal dan sungguh-sungguh serta profesional dalam melakukan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa seorang bidan memberikan layanan dengan maksimal dan sungguh-sungguh selama proses persalinan. Selain itu, seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan professional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman. Hal tersebut dapat dikatakan karena sebelumnya SO telah mengenal bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung dan juga telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. AA juga mengatakan bahwa selama proses persalinan seorang bidan memberikan layanan persalinan dengan maksimal dan sungguh-sungguh serta penuh komitmen. Selain itu, seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan professional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman.

LS menyatakan bahwa selama proses persalinan, seorang bidan memberikan layanan secara profesional, dengan maksimal, penuh komitmen dan sungguh-sungguh. Hal tersebut dapat diutarakan oleh karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut dalam persalinannya sebanyak dua kali, sehingga dipersalinan ketiga ini LS kembali menggunakan jasa bidan tersebut. Kemudian HM juga mengatakan bahwa selama proses persalinan, seorang bidan mampu memberikan layanan dengan maksimal dan sungguh-sungguh. Seorang bidan juga memberikan layanan persalinan dengan profesional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman.

SP menyatakan bahwa seorang bidan bekerja dengan maksimal, penuh komitmen dan kesungguhan dalam memberikan layanan selama proses persalinan. Dikarenakan SP telah menggunakan jasa bidan tersebut lebih dari sekali, maka SP mengetahui bahwa bidan tersebut dalam memberikan layanan persalinan dengan profesional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang dapat dilihat dari persalinan sebelumnya. Kemudian PN juga menyatakan bahwa seorang bidan memberikan layanan dengan maksimal dan sungguh-sungguh selama proses persalinan. Selain itu, seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan profesional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman.

SJ berpendapat bahwa seorang bidan bekerja secara profesional dengan maksimal, penuh komitmen dan kesungguhan dalam memberikan layanan selama proses persalinan. Hal tersebut dapat diutarakan karena SJ telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya sehingga menurutnya bidan tersebut telah memberikan layanan persalinan dengan maksimal dan sungguh-sungguh. SM juga berpendapat bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan dalam memberikan layanan secara maksimal, dengan komitmen dan sungguh-sungguh. Selain itu, seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan profesional sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman.

b. Kesopanan dan keramahan (*Tablig*)

Kesopanan dan keramahan yaitu konsekuen, pengendalian diri, kasih sayang, komunikatif, dan membimbing. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bidan Pera telah ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan persalinan sehingga pasien merasa senang dan tenang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa selama proses persalinan seorang bidan memberikan layanan dengan sopan dan ramah. Hal tersebut dikatakan karena sebelumnya SO telah mengenal bidan tersebut dan telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. Selain itu, seorang bidan juga membimbing SO selama proses

persalinan berlangsung agar persalinannya berjalan dengan lancar. Kemudian AA mengatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat AA merasa nyaman. Keluarga yang menemani AA juga mengatakan hal yang sama.

LS mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat LS merasa nyaman selama proses persalinan berlangsung. Suami LS juga mengatakan hal yang sama. Hal tersebut dapat dikatakan begitu karena LS sebelumnya telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya yang dilakukan dirumah. Pada persalinan sebelumnya juga bidan tersebut melayaninya dengan sopan dan ramah. Kemudian HM mengatakan bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat HM merasa nyaman. Keluarga yang menemani HM pada saat persalinan juga mengatakan hal yang sama.

SP mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat SP merasa nyaman selama proses persalinan berlangsung. Suami SP yang menemani pada saat persalinan juga mengatakan hal yang sama. Hal tersebut dapat dikatakan karena SP sebelumnya telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya yang dilakukan

dirumah sebanyak dua kali, sehingga pada persalinan ketiga SP kembali menggunakan jasa bidan di Poskesdes desa Garantung. Pada persalinan sebelumnya juga bidan tersebut melayaninya dengan sopan dan ramah. PN mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat PN merasa nyaman selama proses persalinan berlangsung. Menurutnya layanan yang diberikan bagus. Keluarga yang menemaninya pada persalinan juga mengatakan hal yang sama.

SJ berpendapat bahwa selama proses persalinan berlangsung, seorang bidan dalam memberikan layanannya dengan sopan dan ramah sehingga membuat SJ merasa tenang dan nyaman. Selain itu, menurut SJ layanan yang diberikan bagus. Keluarga yang menemani SJ mengatakan hal yang sama. SM juga berpendapat bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah sehingga membuat SM merasa nyaman selama proses persalinan berlangsung. Menurutnya bidan tersebut memberikan layanannya dengan sabar.

c. Jujur (*Sidiq*)

Jujur yaitu seorang bidan dalam memberikan pelayanan persalinan harus mengedepankan martabat yang diawali dengan niat dan hati yang tulus disertai dengan cara berpikir jernih, terbuka (jujur), sikap terpuji dan sikap yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, seorang bidan dalam

memberikan pelayanan persalinan kepada pasien sudah dengan niat dan hati yang tulus, jujur, serta perilaku yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepada SO dan juga dengan perilaku yang baik. AA mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepada AA dan juga dengan sikap serta perilaku yang baik.

LS mengatakan bahwa dalam memberikan layanan persalinan, seorang bidan memberikannya dengan niat dan hati yang tulus disertai dengan cara berpikir jernih. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepada LS dan juga dengan perilaku yang baik. HM juga berpendapat bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepadanya yang disertai dengan berpikir jernih dan dengan sikap yang baik.

SP menyatakan bahwa dalam memberikan layanan persalinan, seorang bidan akan memberikannya dengan niat dan hati yang tulus, jujur, disertai dengan cara berpikir jernih. Seorang bidan

dalam memberikan layanan persalinan kepada SP dengan sikap dan perilaku yang baik. PN juga menyatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepada SO dan juga dengan perilaku yang baik.

SJ mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus disertai dengan cara berpikir jernih. Seorang bidan juga jujur dalam memberikan layanan persalinan kepada SJ dan juga dengan perilaku yang baik. Hal tersebut dikatakan karena dikatakan karena sebelumnya SJ telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya yang dilakukan dirumah, sehingga pada persalinan ini SJ kembali menggunakan jasa bidan di Poskesdes desa Garantung.

SM berpendapat bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya dengan niat dan hati yang tulus serta jujur. Dalam memberikan layanan persalinan kepada SM, seorang bidan memberikan layanan tersebut dengan cara berpikir jernih dan juga dengan sikap serta perilaku yang baik.

d. Amanah

Amanah yaitu seorang bidan dalam memberikan pelayanan harus dipercaya karena penuh dengan tanggungjawab, cepat tanggap, akurat dan disiplin. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan oleh peneliti, bidan Pera sudah bertanggung jawab, disiplin, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan persalinan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pasien, didapatkan bahwa SO mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan amanah dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut dikatakan karena SO telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya sehingga SO percaya bahwa bidan tersebut orangnya amanah dan bertanggungjawab terhadap layanan persalinan yang telah diberikannya. AA mengatakan bahwa dalam memberikan layanan, seorang bidan memberikannya dengan amanah dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan.

LS menyatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan amanah dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan dengan cepat tanggap dan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut dikatakan karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya sehingga LS percaya bahwa bidan tersebut orangnya amanah dan bertanggungjawab terhadap layanan persalinan yang telah diberikannya. HM juga menyatakan bahwa seorang bidan

dalam memberikan layanan persalinan dengan cepat tanggap dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut dikatakan karena HM telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya sehingga pada persalinan ini HM percaya bahwa bidan tersebut orangnya amanah dan bertanggungjawab terhadap layanan persalinan yang telah diberikannya.

SP berpendapat bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan dengan cepat tanggap, akurat dan dapat dipercaya. Seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut dikatakan karena SP telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya sehingga SP yakin dan percaya bahwa bidan tersebut orangnya amanah dan bertanggungjawab terhadap layanan persalinan yang telah diberikannya. PN juga berpendapat bahwa dalam memberikan layanan persalinan, seorang bidan akan memberikannya dengan amanah dan dapat dipercaya. PN juga percaya bidan tersebut bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya.

SJ mengungkapkan bahwa dalam memberikan layanan persalinan, seorang bidan memberikannya dengan cepat tanggap, akurat, amanah dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut dikatakan karena SJ telah menggunakan jasa bidan tersebut

pada persalinan sebelumnya sehingga SJ percaya dan yakin bahwa bidan tersebut orangnya amanah dan bertanggungjawab terhadap layanan persalinan yang telah diberikannya. SM mengatakan bahwa seorang bidan dalam memberikan layanan persalinan akan diberikan dengan cepat tanggap, akurat, amanah dan dapat dipercaya. Selain itu, seorang bidan juga bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan kepadanya.

Berdasarkan pernyataan yang telah diutarakan oleh para subjek di atas, sehingga dapat dipahami bahwa delapan subjek utama menyatakan bahwa pelayanan persalinan yang diberikan kepada pasiennya adalah pelayanan yang baik dan berkualitas. Bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung dalam memberikan pelayanannya dengan niat setulus hati, bertanggungjawab, mampu memenuhi permintaan dan keluhan pasien sehingga membuat pasien menjadi nyaman dan tenang. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah mencakup dalam dimensi pelayanan. Bidan Pera sudah membuktikan bahwa mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasiennya, mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, mampu memberikan rasa kepedulian dan perhatian secara pribadi kepada pasien dan berkomunikasi dengan baik kepada pasien. Bidan Pera juga dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan niat kejujuran, kesopanan dan keramahan serta

Amanah, yaitu penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat dilihat bahwa dari bentuk bangunan Poskesdes dan ukuran setiap ruangan yang terdapat di dalam Poskesdes desa Garantung sudah layak dan bagus dalam melayani para pasien yang ingin melakukan persalinan maupun pasien yang ingin berobat di Poskesdes desa Garantung. Perlengkapan kesehatan dan obat-obatan yang tersedia telah memadai yang nantinya akan digunakan untuk melayani para pasien.



2. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Persalinan di Poskesdes Desa Garantung

Kepuasan konsumen adalah seseorang atau lembaga yang melakukan pembelian suatu barang untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau memperoleh jasa yang diinginkannya. Kepuasan seseorang dapat dilihat atau dirasakan jika terdapat lima aspek yaitu harapan, kinerja, perbandingan, penegasan, dan ketidaksesuaian. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim untuk bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan (*israf*), dan barang atau jasa tidak mengandung riba.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bidan Pera dan kepada 8 orang subjek di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan persalinan yang telah diberikan sudah mencakup dalam aspek kepuasan konsumen. Aspek kepuasan konsumen dapat dilihat dalam teori yang telah peneliti paparkan di BAB II, beberapa aspek tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Expectation* (Harapan)

Harapan merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan di dalam diri pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut ini adalah pendapat para subjek utama:

SO mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Suami yang menemani SO saat persalinan juga berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan kepada istrinya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut dikatakan karena SO telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. AA juga mengungkapkan hal yang sama dengan SO bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Layanan yang diharapkan AA yaitu seperti bidannya dalam melayaninya dengan cepat tanggap, secara maksimal, bertanggungjawab dan mampu memenuhi kebutuhannya selama persalinan.

LS mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Saat menemani persalinan, suami LS juga mengungkapkan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dikatakan karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. Berdasarkan pengalaman persalinan sebelumnya, sehingga LS kembali menggunakan jasa bidan tersebut untuk membantunya bersalin. Selanjutnya HM menyatakan bahwa pelayanan persalinan yang diberikan oleh bidan yang bertugas di

Poskesdes desa Garantung kepadanya diberikan dengan cepat tanggap, teliti, dan bertanggungjawab sehingga menurutnya layanan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut disampaikan karena pada persalinan sebelumnya HM menggunakan jasa bidan tersebut. HM juga telah menggunakan jasa bidan tersebut sebanyak 2 kali yang dilakukan dirumah. Sehingga pada persalinan yang ke-3 ini HM kembali menggunakan jasa bidan tersebut dalam persalinan. Keluarga HM juga berpendapat hal yang sama karena telah melihat bagaimana bidan tersebut melayani HM selama persalinan.

SP mengatakan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Suami SP pada saat menemani istrinya juga mengatakan hal yang sama. Hal tersebut disampaikan karena suami SP melihat bagaimana seorang bidan memberikan layanan persalinannya kepada SP. Berikutnya PN mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Layanan yang didapatkan PN selama persalinan yaitu seorang bidan membimbing, memberi arahan kepada PN dengan sopan dan sabar. Keluarga PN juga mengungkapkan hal yang sama. Selanjutnya SJ mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Layanan persalinan yang sesuai dengan harapan SJ yaitu seorang bidan dalam

memberikan layanan persalinan dengan baik, tidak membentakinya, dan bertanggungjawab. Keluarga SJ yang menemani juga mengatakan hal yang sama. SJ juga sudah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya dan layanan yang diberikan juga sesuai dengan harapannya. Terakhir SM mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai dengan yang diharapkan. Yaitu seorang bidan memberikan layanannya dengan cepat tanggap, teliti dan bertanggungjawab sehingga proses persalinan berjalan dengan lancar.

b. *Performance* (Kinerja)

Kinerja merupakan selama kegiatan konsumsi konsumen atau pasien akan merasakan kinerja dan manfaat dari suatu jasa secara aktual. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut ini adalah pendapat para subjek utama:

SO dapat merasakan kinerja bidan dalam memberikan layanan dengan baik, bertanggungjawab, dan penuh percaya diri. Selain itu, SO juga merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara nyata dan benar-benar terjadi. Hal tersebut dirasakan oleh SO pada saat persalinan sebelumnya yang ditangani oleh bidan tersebut. Suami SO yang menemani selama persalinan juga dapat melihat dan merasakan manfaat dari layanan yang diberikan bidan kepada istrinya secara nyata dan benar terjadi. AA berpendapat bahwa kinerja yang diberikan seorang bidan adalah

kinerja yang baik. AA juga dapat merasakan kinerja yang telah diberikan bidan kepadanya selama proses persalinan. AA merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara nyata. Hal tersebut juga dirasakan keluarga AA yang menemani selama proses persalinan.

LS mengungkapkan bahwa kinerja seorang bidan dalam melayaninya dengan baik, cepat tanggap, dan bertanggungjawab. LS juga merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara aktual yaitu benar terjadi pada saat proses persalinan. Suami LS yang menemaninya juga dapat merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan dengan nyata. Hal tersebut dapat dikatakan karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. Dari layanan yang telah diberikan pada persalinan sebelumnya sehingga dipersalinan berikutnya LS kembali menggunakan jasa bidan tersebut karena telah merasakan manfaat dari layanan persalinan pada persalinan sebelumnya. HM juga mengungkapkan bahwa kinerjanya bagus, penuh rasa tanggungjawab. HM dapat merasakan layanan yang telah diberikan kepadanya dengan baik. HM juga dapat merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan secara nyata benar terjadi keadaannya. Keluarga HM juga mengungkapkan hal yang sama.

SP dapat merasakan kinerja bidan dalam memberikan layanan dengan baik, cepat tanggap, bertanggungjawab, dan sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan. SP juga dapat merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara aktual yaitu secara nyata dan benar-benar terjadi. Hal tersebut juga dirasakan oleh suami SP yang menemani selama persalinan dan juga dapat melihat serta merasakan manfaat dari layanan yang diberikan bidan kepada istrinya secara nyata dan benar terjadi. PN mengungkapkan bahwa kinerja yang dilakukan bidan dalam memberikan layanan dengan baik. PN juga merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara nyata. Keluarga yang menemani PN selama proses persalinan juga dapat merasakan manfaatnya.

SJ berpendapat bahwasanya kinerja yang dilakukan seorang bidan dalam memberikan layanannya dengan baik dan bagus serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SJ dapat merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara actual, yaitu secara nyata atau kejadian yang benar-benar terjadi pada saat tersebut. Keluarga SJ juga dapat melihat dan merasakan manfaat yang bagus dari layanan yang telah diberikan secara nyata. Hal tersebut dapat dikatakan karena pada persalinan sebelumnya SJ menggunakan jasa bidan tersebut untuk membantu bersalin. SM juga dapat merasakan kinerja seorang bidan dengan baik, dan bertanggungjawab. SM juga merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan kepadanya secara aktual yaitu keadaan yang terjadi

dengan nyata. Keluarga yang menemani SM selama proses persalinan juga dapat merasakan manfaatnya.

c. *Comparisme* (Perbandingan)

Perbandingan merupakan perbandingan antara harapan sebelum merasakan pelayanan jasa dengan setelah mendapatkan pelayanan jasa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut ini adalah pendapat para subjek utama:

SO mengungkapkan bahwa perbandingan sebelum mendapat layanan persalinan di Poskesdes desa Garantung adalah menurut warga sekitar layanan persalinan di Poskesdes desa Garantung membuat pasien nyaman dikarenakan bidan memberikan layanan dengan sangat baik. Sedangkan setelah mendapat layanan, ternyata yang disampaikan oleh warga sekitar benar adanya dan itu membuat SO senang. Kemudian AA mengungkapkan jika perbandingan sebelum mendapat layanan persalinan di Poskesdes desa Garantung adalah AA bisa mendapatkan layanan yang baik dan bisa membuatnya nyaman. Adapun setelah mendapat layanan, kinerja bidan dalam melayani pasien adalah benar adanya dan tidak dibuat-buat.

LS juga mengungkapkan bahwa perbandingan sebelum mendapat layanan persalinan di Poskesdes desa Garantung yaitu LS

bisa mendapatkan layanan yang baik dan terpercaya. Adapun setelah mendapat layanan, ternyata kinerja bidan dalam melayani pasien sebelum dan setelah persalinan adalah layanan yang benar-benar nyata dan terjadi pada saat tersebut. Hal tersebut dikatakan karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya dan layanan persalinan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh LS serta keluarga. HM mengatakan bahwa perbandingan sebelum persalinan adalah mendapatkan layanan yang baik, yang dapat membuat hati HM dan keluarga tenang serta tidak khawatir selama proses persalinan.

Perbandingan harapan SP sebelum mendapat layanan persalinan adalah semoga proses persalinan berjalan dengan lancar ibu sama anaknya sehat dan selamat serta mendapatkan persalinan yang baik dan benar. Sedangkan setelah mendapat layanan persalinan yaitu kinerja bidan dalam memberikan layanan persalinan kepadanya sesuai dengan layanan yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, layanan setelah persalinan adalah layanan yang benar terjadi. Perbandingan harapan PN sebelum persalinan adalah selama proses persalinan berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat serta mendapatkan layanan yang baik. Adapun setelah proses persalinan kinerja bidan dalam memberikan layanan kepadanya adalah layanan secara nyata tanpa ada unsur penipuan.

Perbandingan layanan yang akan didapatkan SJ sebelum persalinan adalah semoga lancar ibu sama anaknya sehat dan selamat serta tidak ada yang kurang suatu apapun. Sedangkan setelah persalinan, SJ bisa mendapatkan layanan yang baik dan dapat membuatnya nyaman. Keluarga SJ juga mengatakan hal yang sama bahwa layanan yang diberikan adalah layanan yang benar-benar terjadi. Perbandingan harapan SM sebelum persalinan adalah proses persalinan berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Adapun setelah persalinan yaitu SM bisa mendapatkan layanan lebih dari layanan yang didapatkan sebelum persalinan.

d. *Confirmation or Disconfirmation* (Penegasan)

Penegasan merupakan penegasan dari harapan pasien apakah harapan sebelum mendapatkan pelayanan persalinan dan setelah mendapatkan pelayanan persalinan sama ataukah berbeda. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut adalah pendapat subjek utama:

SO mengungkapkan bahwa harapan sebelum persalinan dan setelah persalinan adalah sama. Harapannya adalah lancar, ibu dan anaknya sehat serta selamat. Sedangkan harapan setelah persalinan yaitu lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum persalinan. Hal tersebut diungkapkan karena sebelumnya SO telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. Dan dipersalinan sebelumnya harapan SO sesuai dengan harapan pada

persalinan kali ini. Suami SO juga mengungkapkan hal yang sama. Selain itu, SO juga telah mengenal bidan tersebut sehingga SO menggunakan jasa bidan tersebut dipersalinan keduanya ini. AA mengungkapkan bahwa harapannya sebelum persalinan yaitu lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Sedangkan setelah persalinan harapan AA tercapai yaitu berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan harapannya.

LS mengatakan bahwa harapan yang diinginkan sebelum persalinan yaitu berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Sedaangkan setelah persalinan yaitu berjalan dengan lancar dan baik sesuai dengan harapan sebelum persalinan. Karena itu harapan sebelum dan setelah persalinan adalah sama. Saat menemani persalinan, suami LS juga mengungkapkan bahwa harapan sebelum persalinan dan setelah persalinan adalah proses persalinan berjalan dengan lancar dan baik. Hal tersebut dikatakan karena LS telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya dan layanan persalinan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh LS serta keluarga. HM mengatakan bahwa harapan sebelum persalinan adalah berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Adapun setelah persalinan harapannya yaitu proses persalinan berjalan dengan lancar, semua baik-baik saja. Sehingga menurutnya harapannya sama dengan harapan sebelumnya. Keluarga

HM juga mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh bidan sesuai dengan keinginan dan harapan.

Harapan SP sebelum persalinan adalah semoga proses persalinan berjalan dengan lancar ibu sama anaknya sehat dan selamat. Sedangkan setelah persalinan adalah proses persalinan berjalan dengan lancar dan semua berjalan dengan baik sesuai dengan harapan sebelum persalinan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh keluarga yang menemani SP. Selain itu, SP juga telah menggunakan jasa bidan tersebut pada persalinan sebelumnya. Dan harapan pada persalinan sebelumnya dengan harapan pada persalinan ini adalah sama. Harapan PN sebelum persalinan adalah selama proses persalinan berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Adapun setelah proses persalinan harapannya yaitu berjalan dengan lancar, semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum persalinan sehingga dapat disimpulkan bahwa harapan sebelum dan sesudah persalinan adalah sama.

Harapan SJ sebelum persalinan adalah semoga lancar ibu sama anaknya sehat dan selamat serta tidak ada yang kurang suatu apapun. setelah persalinan lancar semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum persalinan. Hal tersebut dapat dikatakan karena SJ telah menggunakan jasa bidan tersebut sebelumnya yang proses persalinannya dilakukan dirumah SJ. Pada saat proses persalinan tersebut, SJ mengatakan bahwa layanan persalinan yang

diberikan kepadanya sesuai dengan harapan. Keluarga SJ juga mengatakan hal yang sama dan harapan sebelum dan sesudah persalinan adalah sama. Harapan SM sebelum persalinan adalah proses persalinan berjalan dengan lancar, ibu dan anaknya sehat dan selamat. Adapun harapan setelah persalinan yaitu proses persalinan berjalan dengan lancar dan semua baik-baik saja sesuai dengan harapan sebelum persalinan. Keluarga SM yang menemani pada saat persalinan juga mengatakan bahwa layanan persalinan yang telah diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan SM.

e. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Ketidaksesuaian merupakan ketidaksamaan tingkat kinerja sebelum persalinan dan setelah persalinan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, berikut adalah pendapat para subjek:

Menurut SO tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama karena telah menggunakan jasa bidan tersebut sebelumnya. Hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas dalam dirinya karena telah menggunakan jasa bidan tersebut lebih dari sekali. Sebagai bentuk rasa terimakasih SO memberikan air minum kepada bidannya dan sebagai bentuk perasaan puas, SO berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain. AA berpendapat bahwa tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani

persalinan yaitu sama sehingga menimbulkan rasa puas dalam diri AA. Pada saat melakukan syukuran AA juga memberikan nasi kepada bidan tersebut sebagai bentuk kepuasannya. AA juga berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain sebagai bentuk kepuasannya.

Menurut LS tingkat kinerja bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama dan merasa puas karena sudah 2 kali melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut juga diungkapkan suami yang menemaninya selama proses persalinan. Sebagai bentuk kepuasannya LS berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain. HM mengungkapkan bahwa tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama sesuai dengan harapan HM. Karena hal tersebut membuat HM merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan kepadanya. Dalam hal rekomendasi HM tidak berkenan untuk merekomendasikan kepada orang lain, dikarenakan kebanyakan orang-orang sudah pada mengetahui jika hendak melahirkan pergi ke Poskesdes.

Menurut SP tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama. SP juga merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut membuat SP berkenan untuk merekomendasikan persalinan di

Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain sebagai bentuk kepuasannya. Suami yang menemani SP selama proses persalinan juga mengungkapkan hal yang sama. Selain itu, dikarenakan SP telah menggunakan jasa bidan tersebut lebih dari 2 kali sehingga membuat SP merasa puas. PN berpendapat bahwa tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama. PN juga mengatakan bahwa dirinya tidak merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan kepadanya. Oleh karena itu, PN tidak berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung kepada orang lain karena menurutnya bidannya dalam melayaninya kurang tenang dan kurang sabar. PN menambahkan jika layanan persalinan yang diberikan oleh bidan lain di Poskesdes desa lain membuat dirinya merasa puas karena bidan tersebut dalam melayaninya lebih tenang dan sabar. Hal tersebut juga dibenarkan oleh keluarga PN bahwasanya sifat bidan di Poskesdes desa Garantung berbeda dengan sifat bidan di Poskesdes desa lain sehingga PN beserta keluarganya berpendapat bahwa lebih cocok jika persalinan ditangani oleh bidan yang bertugas di Poskesdes desa lain tersebut.

Menurut SJ tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama. SJ merasakan kepuasan didalam dirinya dikarenakan SJ telah 2 kali melakukan persalinan yang ditangani oleh bidan yang bertugas di Poskesdes desa

Garantung. Keluarga SJ juga merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sebagai bentuk kepuasannya SJ berkenan untuk merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung ini kepada orang lain. SM mengungkapkan bahwa tingkat kinerja seorang bidan sebelum dan setelah menangani persalinan yaitu sama. SM juga merasakan kepuasan didalam dirinya. Dalam hal merekomendasikan, SM mengatakan tidak pernah merekomendasikan persalinan Poskesdes desa Garantung kepada orang lain karena menurutnya kebanyakan orang-orang telah mengetahui persalinan di Poskesdes desa Garantung.

Selain itu, terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas apabila ketika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada para konsumennya.
- c. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.
- d. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila

menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- e. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap jasa tersebut.

Berdasarkan faktor di atas, 8 orang subjek menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan di dalam diri mereka dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu kualitas pelayanan, emosional dan biaya. Berikut dijelaskan 3 faktor tersebut:

- a. Kualitas pelayanan, merupakan faktor penentu kepuasan konsumen. Menurut SO, pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik. Seorang bidan mampu bertanggungjawab dan memberikan perhatian kepada SO sehingga membuat SO merasa nyaman selama proses persalinan. Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. AA mengatakan bahwa layanan persalinan yang telah diberikan seorang bidan kepadanya termasuk pelayanan yang berkualitas. Karena selama proses persalinan, seorang bidan mampu memberikan layanan tersebut dengan baik, bertanggungjawab dan telah sesuai dengan yang diharapkan. LS berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik dan berkualitas. Seorang bidan mampu bertanggungjawab dan memberikan perhatian kepada LS sehingga membuat LS merasa

nyaman selama proses persalinan. Pelayanan yang telah diberikan tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan dan memuaskan. Menurut HM, pelayanan yang telah diberikan oleh seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang berkualitas. Seorang bidan mampu bertanggungjawab terhadap layanan yang telah diberikannya. Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan memuaskan. SP berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik dan berkualitas. Seorang bidan memberikan layanan dengan cepat tanggap, mampu bertanggungjawab dan memberikan perhatian kepada SP sehingga membuat SP merasa nyaman selama proses persalinan. Bidan tersebut mampu dalam memenuhi kebutuhan SP. Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. PN mengutarakan jika pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik. Seorang bidan berkomunikasi dengan baik, mampu bertanggungjawab terhadap layanan yang telah diberikan. Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian SJ berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik dan berkualitas. Seorang bidan memberikan pelayanannya dengan cepat tanggap, akurat, mampu bertanggungjawab dan memberikan perhatian kepada SJ sehingga membuat SJ merasa nyaman selama proses persalinan. Seorang

bidan mampu memenuhi kebutuhan SJ dan pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan serta memuaskan. SM menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan seorang bidan kepadanya adalah pelayanan yang baik dan berkualitas. Seorang bidan mampu bertanggungjawab dan memberikan perhatian kepada SM sehingga membuat SM merasa nyaman selama proses persalinan. Pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan memuaskan.

- b. Emosional, yaitu para pasien akan merasa bangga kepada bidan yang telah memberikan pelayanan dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik sehingga para pasien akan kembali lagi untuk melakukan persalinan yang ditangani oleh bidan tersebut. SO mengatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga SO akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut terbukti SO kembali menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung pada persalinan anak ke-2. AA menyatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga

AA akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. LS berpendapat bahwa dirinya merasa bangga terhadap pelayanan persalinan yang diberikan di Poskesdes desa Garantung. LS mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga LS akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut terbukti LS kembali menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung pada persalinan anak ke-2 dan ke-3. HM mengatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung. HM mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga HM akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut terbukti HM kembali menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung pada persalinan anak ke-3. SP mengungkapkan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung. SP juga mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga SP akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut terbukti SP kembali menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung pada persalinan anak ke-3. PN mengatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah

menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga PN akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. SJ mengatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga SJ akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Hal tersebut terbukti SJ kembali menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung pada persalinan anak ke-3. SM menyatakan bahwa dirinya merasa bangga karena telah menggunakan jasa persalinan di Poskesdes desa Garantung dan mendapatkan keyakinan dari orang lain karena bidan tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepadanya sehingga SM akan kembali lagi untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung.

- c. Biaya, para pasien menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk melakukan persalinan di Poskesdes desa Garantung adalah standar sekitar Rp. 1.500.000 sampai Rp. 1.700.000. Selain itu juga tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan karena sudah puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan pasien pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung dengan wawancara kepada bidan Pera, dan hasil wawancara tersebut adalah bidan Pera menyatakan bahwa tidak ada kelebihan yang didapatkan oleh pasien, pelayanan persalinan yang diberikan bidan Pera kepada pasien adalah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Bidan Pera juga menyatakan bahwa tidak terdapat pasien yang komplain terhadap pelayanan persalinan yang telah diberikan selama bertugas di Poskesdes desa Garantung.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa subjek utama mengungkapkan pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sudah sesuai yang diharapkan oleh para pasien. Kinerjanya bagus dan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Harapan sebelum persalinan dan setelah persalinan adalah sama yaitu lancar, ibu dan anaknya sehat. Kemudian kinerja sebelum menangani persalinan dan setelah menangani persalinan adalah sama sehingga para pasien merasa puas terhadap pelayanan persalinan yang telah diberikan oleh bidan yang bertugas di Poskesdes desa Garantung. Perasaan yang diungkapkan tersebut telah mencakup dalam aspek kepuasan konsumen yaitu harapan, kinerja, perbandingan, penegasan dan ketidaksesuaian. Selain itu, kepuasan pasien dirasakan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, emosional dan biaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung sejak tahun 2000 dilakukan di rumah pasien. Sedangkan sekitar enam tahun yang lalu persalinan dilakukan di Poskesdes desa Garantung berdasarkan perintah dari Pemerintah Dinas Kesehatan. Selain itu, tidak terdapat kelebihan dalam pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung. Delapan subjek utama mengungkapkan bahwa selama proses persalinan, bidan memberikan layanan persalinan dengan cepat yang disertai dengan niat setulus hati, sabar, ramah, tidak kasar dalam memberikan pelayanan, mampu memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, mampu bertanggungjawab, mampu memenuhi kebutuhan pasien, mampu berusaha memenuhi keluhan dan permintaan pasien. Hal tersebut juga disampaikan oleh suami dan keluarga yang menemani pasien selama proses persalinan berlangsung. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan merupakan pelayanan yang berkualitas baik.
2. Selama melayani persalinan, seorang bidan menyatakan tidak pernah mendapatkan pasien yang komplain atas pelayanan yang telah diberikan

di Poskesdes desa Garantung. Delapan subjek utama mengungkapkan bahwa pelayanan persalinan yang telah diberikan sudah sesuai dengan



yang diharapkan. Kinerja bidan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Para subjek juga dapat merasakan kinerja yang baik dan dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang telah diberikan secara nyata dan benar-benar terjadi. Perbandingan harapan kinerja bidan sebelum mendapat pelayanan persalinan adalah bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat membuat pasien nyaman selama persalinan. Sedangkan setelah mendapat pelayanan persalinan para subjek bisa mendapatkan pelayanan yang baik secara nyata dan terjadi pada saat persalinan. Oleh karena itu, pelayanan yang diharapkan sebelum persalinan dan setelah persalinan adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan yang diharapkan. Tingkat kinerja bidan sebelum memberikan pelayanan dan setelah pelayanan yaitu sama sehingga para pasien merasa puas terhadap pelayanan persalinan yang telah diberikan. Sebagai bentuk rasa kepuasannya, ada pasien yang memberikan air mineral dan makanan kepada bidan Pera. Selain itu, sebagai bentuk kepuasannya terdapat 6 pasien yang berkenan merekomendasikan persalinan di Poskesdes desa Garantung kepada orang lain, 1 pasien yang tidak berkenan merekomendasikan karena kebanyakan orang-orang sudah mengetahui mengenai persalinan di Poskesdes desa Garantung dan 1 pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan karena menurutnya bidannya kurang sabar dan kurang tenang dalam memberikan pelayanan persalinan dibandingkan dengan bidan lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka peneliti bermaksud memberikan saran bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga

Saran yang dapat peneliti berikan kepada bidan Perawat yang bertugas di Poskesdes desa Garantung perlu dilakukan peningkatan pelayanan persalinannya dengan baik seperti lebih sabar, lebih ramah dan juga lebih tenang lagi dalam melayani pasiennya agar para pasien lebih nyaman lagi selama proses persalinan berlangsung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan di Poskesdes desa Garantung yaitu sebagai berikut:

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan kepuasan konsumen pada pelayanan persalinan agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap lagi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan serta segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA. 2014.
- Anggraini, Dina Dewi dkk, *Konsep Kebidanan*. Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Candrianto. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi. 2021.
- Djunaidi, Firman Gazali. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media. 2020.
- Firmansyah, Anang. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA. 2018.
- Hendrayani, Eka dkk., *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*. Bandung: CV MEDIA SAINS INDONESIA. 2021.
- Indahingwati, Asmara. *Kepuasan Konsumen Dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: CV Jakad Publishing. 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Jaya, I Made Laut Mertha. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (Teori, Penerapan dan Riset Nyata)*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia. 2020.
- Kartini, Farida. *Edukasi Holistik Meningkatkan Self Efficacy Ibu Menghadapi Persalinan*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA. 2012.
- Kementrian Agama RI. *Ar-Rahim Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu. 2016.

- Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Penerbit Aksara Timur. 2017.
- Mamik. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jawara. 2017.
- Mustofa, Amirul Sri Roekminiati dan Damajanti Sri Lestari. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing. 2020.
- Muzakkir. *Dukun Dan Bidan Dalam Perspektif Sosiologi*. Makassar: CV SAH MEDIA. 2018.
- Nafik, Muhammad, Hadi Ryandono dan Roful Wahyudi. *Manajemen Bank Islam: Pendekatan Syariah dan Praktek*. Yogyakarta: UAD Press. 2018.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Izin dan Penyelenggara Praktik Bidan.
- Qomariah, Nurul. *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai)*. Jember: CV Pustaka Abadi. 2017.
- Rujakat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitatif Reserch Approach*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA. 2018.
- Samsu. *Metode Penelitian (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development)*. Jambi: PUSAKA Jambi. 2017.
- Seran, Sirilius. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial*. Sleman: CV BUDI UTAMA. 2020.
- Sinsin, Iis. *Seri Kesehatan Ibu & Anak Masa Kehamilan dan Persalinan*. Jakarta: PT Elex Komputindo. 2008.
- Sulfianti, dkk, *Asuhan Kebidanan Pada Persalinan*. Yayasan Kita Menulis. 2020.
- Syamsuni HR. *Statistik & Metodologi Penelitian dengan Implementasi Pembelajaran Android*. Bojonegoro: CV. KARYA BAKTI MAKMUR (KBM). 2019.

Sulistyo, Agus dan Adi Mulyono. *Kamus Bahasa Indonesia*. artikel “dokter”, Surakarta: Team Penerbit ITA.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Edisi Revisi 2020 FEBI*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. 2020.

Tonasih. *Program Kemitraan Bidan-Dukun (Studi Pada Dukun Bayi Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon Tahun 2013)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA. 2015.

Umrati dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2020.

Yani, Ristya Widi Endah dkk..., *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember. 2021.

Yulianti, Nila Trisna dan Karnilan Lestari Ningsi Sam. *Bahan Ajar Asuhan Kebidanan Persalinan & Bayi Baru Lahir*. Makassar: Cendekia Publisher. 2019.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA. 2014.

B. Jurnal

Anggordi, Rina. *Dukun Bayi Dalam Persalinan Oleh Masyarakat Indonesia*. Vol. 13. No. 1. Juni. 2009.

Arafat, Gusti Yasser. *Membongkar Isi Pesan dan Media dengan Content Analysis*. Jurnal Alhadharah Vol. 17 No. 33. Januari-Juni 2018.

Ariyanto, Muhammad Wahyu. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Varian Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Juragan Sambal Surabaya*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Vol. 8 No. 1. 2020.

Arpizal. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bisnis Online*. Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam Vol. 5 No. 1 2021.

Bintari, Hastuti. *Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten*. Karya Tulis Ilmiah (KTI). Yogyakarta: Sekolah Tinggi

- Kesehatan Jendral Achmad Yani. Program Studi D III Kebidanan. 2012.
- Dewangga, Nandy Wahyu Hidayat dan Widiartanto. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang. DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC*. 2014.
- Dipan, Rolien. *Kualitas Pelayanan Pada Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung, Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumber Daya Pembangunan Edisi XX Vol. 2*. 2016.
- Fithri, Nurhamida. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Intranatal Care Di Puskesmas Siatas Barita Tapanuli Utara. Excellent Midwifery Journal Vol. 4 No. 1 April 2021*.
- Gobel, Lisda Van. *Pemanfaatan Pos Kesehatan Desa (POSKESDES) dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Desa Sukma Kecamatan Botupingge Kabupaten Bone Bolange. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik. Vol. III No. 1 2016*.
- Kasnodihardjo, Lusi Kristiana dan Tri Juni Angkasawati. *Peran Dukun Bayi Dalam Menunjang Kesehatan Ibu dan Anak. Vol. 24. No. 2. 2014*.
- Nurhidayanti, Sitti, Ani Margawati, dan Martha Irene. *Kepercayaan Masyarakat terhadap Penolong Persalinan di Wilayah Halmahera Utara. Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia. Vol. 13. No. 1. 2018*.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA. 2021.
- Putri, Anindya Dwiana dan Sri Rahayu Tri Astuti. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang. Diponegoro Journal Of Management. Vol. 6. No. 2. 2017*.
- Ramadhan, Iham Happy dan Sandi Eka Suprajang. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran) Vol. 3 No. 2018*.
- Ridwan, Nurul Mukhlisah. *Gambaran Tingkat Pengetahuan Ddan Sikap Dukun Beranak Terhadap Tindakan Pertolongan Dalam Persalinan Di Wilayah Kecamatan Bontonmpo Kabupaten Gowa Tahun 2015*.

Karya Tulis Ilmiah (KTI). Makassar: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. UIN Alauddin Makassar. 2017.

Sofyan, Devy Aristin S., Abu Khoiri dan Eri Witcahyo. *Peran Dukun dalam Implementasi Kemitraan Bidan dan Dukun di Wilayah Kerja Puskesmas Bangsalsari Kabupaten Jember*. Jurnal Pustaka Kesehatan. Vol. 3. No. 2. 2015.

Salma, Fitri Salahika, dan Ririn Tri Ratnasari. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*. JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015.

Sudita, I Nyoman. *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Bersalin pada Bidan Praktek Mandiri di Kabupaten Sleman*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol. 9 No. 1 tahun 2018.

Tuswoyo, Indah Wahyu Maesarini, dan Emy Nur Rohmah. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEBON KOSONG 1 KELURAHAN KEBON KOSONG KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT*. INSTITUT ILMUSOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI. Jakarta, 2017.

C. Skripsi

Falakh, Muhamad Linda Nuril. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Villa Oase Van Java Salatiga*. Skripsi. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana. 2016.

Haryanti, Dita. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun*. Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo. 2021.

Mudzakki, Ahmad Faris. *Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Praktik Bidan Gina Sidik dan Bidan Winanti*. SKRIPSI. Palangka Raya. IAIN Palangka Raya. 2019.

Putra, Ade Tri. *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu*. Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. 2019.

Yusep, Edo Andre. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ekonomi Kreatif Bidang Desain Grafis di Percetakan Topten Kota Metro*. Skripsi. Lampung: Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro. 2020.