



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

SKRIPSI

**RANCANGAN MODUL
PELATIHAN *SERVICE
EXCELLENCE* UNTUK
BIDAN DI RSUD dr.
SLAMET GARUT**

HILMA NURAENI

NIM : P20624324138

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN TASIKMALAYA

JURUSAN KEBIDANAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2025



SKRIPSI

**RANCANGAN MODUL PELATIHAN *SERVICE
EXCELLENCE* UNTUK BIDAN DI RSUD dr. SLAMET
GARUT**

HILMA NURAENI

NIM: P20624324138

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN

**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
JURUSAN KEBIDANAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

RANCANGAN MODUL PELATIHAN *SERVICE EXCELLENCE* UNTUK BIDAN DI RSUD dr. SLAMET GARUT

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk dipresentasikan.

Pembimbing Utama,



Bdn. Wiwin Mintarsih P, S.SiT, M.Kes
NIP. 197402181993022001

Tanggal : 24 November 2025

Pembimbing Pendamping,



Dita Eka Mardiani, SST, M.Keb
NIP. 199010252014022002

Tanggal : 24 November 2025

RANCANGAN MODUL PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE UNTUK BIDAN DI RSUD dr. SLAMET GARUT

Hilma Nuraeni

Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan

Email: hilmabima25@gmail.com

INTISARI

Latar belakang: Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi, yaitu 189 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) mencapai 24 per 1.000 kelahiran hidup (BPS, 2024). Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah kualitas pelayanan kebidanan, khususnya aspek sikap dan komunikasi bidan. Studi pendahuluan di RSUD dr. Slamet Garut menunjukkan 60% ibu merasa takut saat menerima pelayanan karena sikap bidan kurang ramah dan komunikasi tidak efektif. Kondisi ini menandakan prinsip Service Excellence belum optimal, sehingga diperlukan pengembangan modul pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan.

Tujuan penelitian: Mengembangkan modul pelatihan Service Excellence untuk bidan di RSUD dr. Slamet Garut melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan, validasi, uji coba, dan revisi.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) dengan model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation). Validasi dilakukan oleh ahli materi dan ahli media, kemudian dilanjutkan uji coba skala terbatas pada enam bidan.

Hasil: Modul divalidasi oleh ahli materi dengan persentase kelayakan 90% dan ahli media 87%, keduanya termasuk kategori sangat layak. Uji coba skala terbatas menunjukkan skor rata-rata 38–40 dari 50 (kategori layak), sehingga modul dinilai dapat digunakan tanpa revisi substansial.

Kesimpulan: Modul pelatihan Service Excellence dinyatakan sangat layak. Produk ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi bidan dalam memberikan pelayanan, dalam mendukung penurunan AKI dan AKB.

Kata Kunci: Service Excellence, Bidan, Modul Pelatihan

DESIGN OF SERVICE EXCELLENCE TRAINING MODULE FOR MIDWIVES AT RSUD dr. SLAMET GARUT

Hilma Nuraeni

*Tasikmalaya Health Polytechnic
Tasikmalaya Applied Midwifery Undergraduate Study Program*

Email: hilmabima25@gmail.com

ABSTRACT

Background: *The Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia remains high at 189 per 100,000 live births, while the Infant Mortality Rate (IMR) reaches 24 per 1,000 live births (BPS, 2024). One contributing factor is the quality of midwifery services, particularly in terms of attitude and communication. A preliminary study at RSUD dr. Slamet Garut revealed that 60% of mothers felt anxious during care due to midwives' lack of friendliness and ineffective communication. This indicates that the principle of Service Excellence has not been fully implemented, highlighting the need for a training module to improve service quality.*

Objective: *o develop a Service Excellence training module for midwives at RSUD dr. Slamet Garut through stages of needs analysis, design, validation, trial, and revision.*

Methods: *This study employed a Research and Development (R&D) approach using the ADDIE model (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation). Validation was conducted by subject matter and media experts, followed by a limited trial involving six midwives.*

Results: *The module was validated by a subject matter expert with a feasibility score of 90% and by a media expert with 87%, both categorized as highly feasible. The limited trial yielded an average score of 38–40 out of 50 (feasible category), indicating that the module can be used without substantial revision.*

Conclusion: *The Service Excellence training module is considered highly feasible and ready for broader implementation. It is expected to enhance midwives' competence in delivering quality care, supporting efforts to reduce MMR and IMR.*

Keywords: *Service Excellence, Midwives, Training Module,*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Shalawat serta salam semoga terlimpah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena hanya dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul “Rancangan Modul Pelatihan *Service Excellence* untuk Bidan di RSUD dr. Slamet Garut”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, banyak mendapat bimbingan, bantuan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
2. Dr. Yati Budiarti, SST., M. Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
3. Dede Gantini, SST., M.Keb., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Tasikmalaya.
4. Bdn. Wiwin Mintarsih P, S.SiT, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Dita Eka Mardiani, SST, M.Keb selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Staf dan Dosen Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
7. Seluruh rekan-rekan Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya yang telah memberikan semangat menyelesaikan skripsi penelitian ini

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari kajian teori maupun tata bahasa. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. *Aamiin.*

Tasikmalaya, November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	3
C. Tujuan penelitian	4
D. Kegunaan penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Telaah Pustaka	6
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Waktu dan Tempat.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Definisi Operasional	28
E. Rancangan Pengembangan Modul Pelatihan Service Excellence	29
F. Prosedur Penelitian	36

G.	Instrumen Penelitian	39
H.	Manajemen Data	40
I.	Etika Penelitian	41
BAB IV HASIL RANCANGAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Hasil Rancangan	43
B.	Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....		69
A.	Kesimpulan	69
B.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	28
Tabel 3. 2 Kriteria Kelayakan Media oleh Ahli	38
Tabel 3. 3 Interpretasi Kategori Penilaian Kelayakan Media oleh Ahli	39
Tabel 4. 1 Uraian Proses Pembuatan Modul Pelatihan Service Excellence untuk Bidan di RSUD dr. Slamet Garut	48
Tabel 4. 2 Analisis Hasil Validasi Ahli Materi	55
Tabel 4. 3 Analisis Hasil Validasi Ahli Media	57

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Teori	24
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 2 Lembar Kuesioner Studi pendahuluan	75
Lampiran 3 Lembar Kuesioner Validasi Ahli.....	76
Lampiran 4 Hasil Uji Skala Kecil	80