



SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN BIDAN TENTANG *SERVICE
EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUANG BERSALIN
RSUD DR SLAMET GARUT

NINYOMAN SETYARINI

NIM : P20624324147

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN TASIKMALAYA

JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025



SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN BIDAN TENTANG *SERVICE
EXCELLET* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUANG BERSALIN
RSUD DR SLAMET GARUT

NI NYOMAN SETYARINI

NIM : P20624324147

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN TASIKMALAYA

JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025

PENGARUH PELATIHAN BIDAN TENTANG *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR SLAMET GARUT

Ni Nyoman Setyarini

Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan

Email : rini.nyomie88@gmail.com

INTISARI

Service excellent merupakan komponen penting yang harus dimiliki setiap rumah sakit untuk memastikan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Hasil survey pendahuluan pada pasien di ruang bersalin RSUD dr Slamet Garut didapatkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan bidan tentang *service excellent* terhadap kepuasan pasien di RSUD dr Slamet Kabupaten Garut. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain Quasi-eksperimen, penelitian ini melibatkan 82 responden di ruang VK. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Mann Whitney.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan *service excellent* bagi bidan berhubungan positif dengan peningkatan kepuasan ($p\text{-value} = 0,000$). Pelatihan *service excellent* meningkatkan kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif, yang secara langsung meningkatkan pengalaman pasien selama mendapatkan layanan kebidanan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci : *Service excellent*, Kepuasan pasien, pelatihan

***THE INFLUENCE OF MIDWIFE TRAINING ON SERVICE EXCELLENT
DURING PATIENT SATISFACTION IN dr. SLAMET HOSPITAL GARUT
REGENCY***

Ni Nyoman Setyarini

*Tasikmalaya Health Polytechnic
Tasikmalata Applied Midwifery Undergraduate Study Program
Email :rini.nyomie88@gmail.com*

ABSTRACT

Excellent service is an essential and must be possessed by every hospital to achieve the level of service that meets the hospital's expectations and targets. The result of preliminary survey of patients in the delivery room at RSUD dr Slamet Garut showed that most patients felt less satisfied with the services provided by midwives.

This study aims to analyze the effect of midwife training on service excellent on patient satisfaction at RSUT dr. Slamet Garut. This study used a quantitative approach with a Quasi-experimental design, this study involved 164 respondents in the VK room. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Mann-Whitney test.

The results showed that excellent service training for midwives was positively associated with increased satisfaction ($p\text{-value} = 0.000$). Excellent service training improves midwives' ability to provide friendly, communicative, and responsive service, which directly improves patients' experience during midwifery care and can improve service quality.

Keywords: *Excellent service, Patient satisfaction, training*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelatihan Bidan Tentang *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin 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 terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
2. Dr. Hj. 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 Staff 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 ini.
8. Suami, anak-anak dan keluarga terima kasih telah mendukung dan memberikan semangat untuk menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal 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, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGANAKADEMIS.....	iii
INTISARI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	.v
KATA PENGANTAR.....	.vi
DAFTAR ISI	.viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pelayanan Prima (<i>Service Exccelent</i>)	8
1. Pengertian Pelayanan Prima	8
2. Tujuan Pelayanan Prima (<i>Service Exccelent</i>)	8
3. Manfaat Pelayanan Prima	10
4. Karakteristik Pelayanan Prima	11
5. Unsur-unsur Pelayanan Prima.....	11

6. Syarat Pelayanan Prima	14
7. Kepuasan Pasien	17
1. Definisi Kepuasan Pasien	17
2. Indikator Kepuasan Pasien.....	18
3. Faktor untuk mengukur Kepuasan Pelanggan	19
4. Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien.....	21
C. Pelatihan.....	24
1. Pengertian Pelatihan	24
2. Tujuan Pelatihan	25
3. Metode Pelatihan	27
4. Indikator Pelatihan.....	30
D. Kerangka Teori	31
E. Kerangka Pemikiran.....	33
F. Hipotesis	33
BAB III METODELOGI PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel	35
3. Cara Pengambilan Sampel	36
D. Variabel penelitian	36
E. Definisi Operasional	37
F. Rancangan Analisa Data	38
1. Pengolahan Data	38
2. Rencana Analisa Data.....	39
G. Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validasi	41
2. Uji Reabilitas Intrumen.....	41

H. Prosedur Penelitian	42
1. Tahap Persiapan.....	42
2. Tahap pelaksanaan.....	43
3. Tahap akhir	43
I. Etika Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Analisis Univariat	45
2. Analisis Bivariat.....	50
B. Pembahasan.....	50
1. Aspek Tangibles.....	52
2. Aspek Reliability.....	53
3. Aspek Responsiveness	55
4. Aspek Assurance.....	56
5. Aspek Emphaty.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	37
Tabel 3.2	Kisi-kisi soal	40
Tabel 4.1	Frekuensi Karakteristik Respondendi Ruang Bersalin RSUD dr. Slamet Garut.....	45
Tabel 4.2	Gambaran kepuasan pasien sebelum dilakukan pelatihan <i>service excellent</i> diRuang VK RSUD dr. Slamet	46
Tabel 4.3	Gambaran kepuasan pasien setelah dilakukan pelatihan service excellentdi Ruang VK RSUD dr. Slamet Garut 2025	48
Tabel 4.4	Gambaran Pelatihan Bidan Tentang <i>Service Excellent</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang VK RSUD dr. Slamet Garut	49
Tabel 4.4	Hasil Analisis Pengaruh Pelatihan Bidan Tentang <i>Service Excellent</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang VK RSUD dr Slamet Garut	50

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori.....	32
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup.....	65
Lampiran 2 : Surat Permohonan Penelitian.....	66
Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian Baslingpol	67
Lampiran 4 : Surat Layak Etik	68
Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Responden.....	69
Lampiran 6 : Kuesioner Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan	70
Lampiran 7 : Lampiran 7 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 8 : Hasil Analisa data	74
Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian	76