

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH
KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI



Oleh :

**INTAN ASRI NOVA ANANDA
NIM. 512022043**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH BANDUNG
2023**

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH
KOTA TASIKMALAYA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh :

**INTAN ASRI NOVA ANANDA
NIM. 512022043**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIAH BANDUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

INTAN ASRI NOVA ANANDA

NIM. 512022043

**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH
KOTA TASIKMALAYA**

Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan
Pada Ujian Sidang Skripsi
Tanggal: 27 Juli 2023

Oleh:

Pembimbing Utama



Giari Rahmilasari.S.ST..M.Keb..Bdn

NPP : 2011150881045

Pembimbing Pendamping



Nike Arta Puspitasari.S.ST..M.Tr..M.Keb

NPP : 2020010192114

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :
**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH
KOTA TASIKMALAYA**

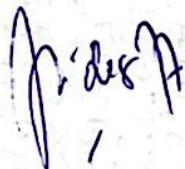
Disusun Oleh :

INTAN ASRI NOVA ANANDA

NIM. 512022043

Telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi
Program Studi Sarjana Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas 'Aisyiyah Bandung
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
Bandung, Juli 2023

Penguji I



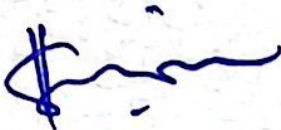
Imtihanul Munji'ah, S.ST., M.Keb. Bdn

Penguji II



Hj. Asri Tresnaasih, S.KM., M.KM

Pembimbing Utama



Giari Rahmilasari, S.ST., M.Keb., Bdn

Pembimbing Pendamping



Nike Arta Puspitasari, S.ST., M.Tr.Keb

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Asri Nova Ananda

NIM : 512022043

Program Studi : Sarjana Kebidanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/ pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan Skripsi yang berjudul :

“KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH KOTA TASIKMALAYA”

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Intan Asri Nova Ananda

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Asri Nova Ananda

NIM : 512022043

Program Studi : Sarjana Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 'Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**“KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH KOTA
TASIKMALAYA”**

Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas 'Aisyiyah Bandung berhak menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2023

Yang Menyatakan,



Intan Asri Nova Ananda

Mengetahui,
Tim Pembimbing

1. Giari Rahmilasari., S.ST., M.Keb., Bdn

2. Nike Arta Puspitasari, S.ST., M.Tr.Keb



MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”. (Q.S Al-Baqarah: 286)

“Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju surga”. (HR. Muslim No. 2699)

“Sabar tanpa tepi, Syukur tanpa tapi”.

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda, Ibunda dan Suami, ketulusan dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Terimakasih duhai diri, Intan Asri Nova Ananda, dari ujung kepala hingga ujung kaki karena telah bekerja sama dengan hati. Untuk Almamater Hijau kebanggaanku, Universitas Aisyiyah Bandung.

Yang besar itu kuasa Allah.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sudah sepatutnya penulis ucapkan atas bukti rasa syukur kepada Allah SWT, dan segala puji bagi-Nya yang telah memberikan segala nikmat yang begitu luar biasa sampai saat ini dan berkat rahmat, petunjuk serta kemudahan kepada setiap hamba-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian yang berjudul “Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya”. terselesaikannya penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari berbagai kendala dan dorongan semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yang terhormat :

1. Tia Setiawati, S.Kp.,M.Kep.,Ns.Sp.Kep.An selaku rektor Universitas ‘Aisyiyah Bandung
2. Dr. Sitti Syabariyah, S.Kp.,MS.Biomed selaku wakil rektor I Universitas ‘Aisyiyah Bandung
3. Nandang Jamiat Nugraha, S.Kep.,M.Kep.Ns.Kep.Kom selaku wakil rektor2 Universitas ‘Aisyiyah Bandung
4. Poppy Siti Aisyah, S.Kep.,M.Kep,Ners selaku dekan Fakultas IlmuKesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung
5. Annisa Ridlayanti, M.Keb.,Bd selaku Ka-Prodi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan

6. Giari Rahmilasari, S.ST.,M.Keb., Bdn selaku pembimbing 1 atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik
7. Nike Arta Puspitasari, S.ST.,M.Tr.Keb selaku pembimbing 2 atas arahan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik
8. Nurlatifah, S.,ST.,M.Keb selaku dosen pembimbing akademik yang membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Program Studi Sarjana Kebidanan Dan Pendidikan Profesi Bidan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung
9. Seluruh staff akademik dan dosen di lingkungan Prodi Sarjana Kebidanan Dan Pendidikan Profesi Bidan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Bandung
10. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Aisyah Kota Tasikmalaya yang bersedia memfasilitasi selama penelitian.
11. Kedua orang tua yang memberikan banyak sekali doa dan dukungan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Suami yang memberikan banyak sekali doa, semangat dan dukungan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat dari SMA, Dina Intan Megawati, yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman-teman seperjuangan S1 Kebidanan Lintas Jalur UNISA Bandung yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
15. Rekan sejawat di Ruang Multazam dan Muzdalifah RSIA Bunda Aisyah yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan proposal penelitian ini. Besar harapan penulis dalam pemberian saran dan kritik yang membangun. Akhirnya penulis berharap agar proposal penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan bagi yang membaca.

Bandung, Juli 2023



(Intan Asri Nova Ananda)

512022043

ABSTRAK

Intan Asri Nova Ananda
512022043

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DI RSIA BUNDA AISYAH KOTA TASIKMALAYA

xviii bagian awal; 2023; 122 halaman; 10 tabel; 1 gambar; 2 bagan; 9 lampiran

Pelayanan kesehatan terutama terkait kepuasan pasien pada beberapa dekade terakhir menjadi sorotan banyak pihak. RSIA adalah rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan komprehensif berfokus pada kesehatan ibu dan anak. Penelitian ini akan melihat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan di RSIA Bunda Aisyah, Tasikmalaya. Metode penelitian deskriptif kuantitatif, dengan populasi seluruh ibu nifas di ruang rawat inap kebidanan, sampel 100 ibu nifas, dengan kriteria dirawat ≥ 1 hari, dapat berkomunikasi dan bersedia menjadi responden, diambil dengan *Accidental Sampling*. Data diperoleh dengan kuesioner kepuasan pasien untuk menilai pelayanan dokter, bidan, sarana prasarana, kefarmasian dan penunjang pelayanan. Analisa data menggunakan *ServQual* dan Kartesius. Hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan secara keseluruhan sebesar -0,17, dengan gap terbesar pada sarana prasarana (-0,23) dan penunjang pelayanan (-0,2). Nilai negatif Indeks Kepuasan artinya pasien belum puas terhadap pelayanan kebidanan yang diterima. Tingkat Kesesuaian (Tki) terhadap pelayanan kebidanan secara keseluruhan yaitu 96,91%, dengan rentang 95,91% - 97,75% artinya, pasien sangat puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Nilai rata-rata penilaian pelayanan menunjukkan bahwa Harapan (4,87) masih lebih tinggi dari Kenyataan (4,72). Maka, direkomendasikan kepada RS untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi fungsional sarana prasarana serta meningkatkan kualitas pelayanan dokter dan bidan dalam pemberian asuhan.

Kata kunci: Ibu Nifas, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kebidanan
Kepustakaan : 29 (2008-2023)

ABSTRACT

Intan Asri Nova Ananda
512022043

SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS WITH MIDWIFE SERVICES IN POSTPARTUM

***xviii beginning pages; 2023; 122 pages; 10 tables; 1 image; 2 charts; 9
appendices***

Health services, especially to patient satisfaction, have been the focus of many parties. RSIA is a specialized hospital that provides comprehensive focusing on maternal and child health. This research look to satisfaction of postpartum with midwifery services at RSIA Bunda Aisyah, Tasikmalaya. The method quantitative descriptive, population of all postpartum in obstetric inpatient wards, sample of 100 postpartum who met the inclusion criteria, by Accidental Sampling. Data obtained with questionnaire about services of doctors, midwives, infrastructure, pharmacy, support services. Data analysis ServQual and Cartesian. The results is the overall satisfaction index midwifery services for postpartum was -0.17, the largest gap in infrastructure (-0.23) and service support (-0.2). The negative value of the Satisfaction Index means that the patient is not satisfied with the midwifery services received. Conformity Level (Tki) midwifery services as a whole is 96.91%, range of 95.91% - 97.75% means the patient is very satisfied with service they receive. The average value of service ratings shows that expectations (4.87) higher than reality (4.72). So, it is recommended for hospitals to improve the quality of service in terms of functional facilities and infrastructure as well as improve the quality of services for doctors and midwives in providing care.

*Keywords : Midwifery services, Patient satisfaction, Postpartum
Literature : 29 (2008-2023)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
F. Materi Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teoritis.....	11
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	60
C. Kerangka Teori	69
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	70
A. Jenis Penelitian	70
B. Kerangka Konsep.....	71
C. Definisi Operasional	72

D.	Populasi dan Sampel.....	77
E.	Teknik Pengumpulan Data	79
F.	Validitas Dan Reabilitas	84
G.	Pengolahan Data	87
H.	Analisis Data.....	92
I.	Ruang Lingkup Penelitian	101
J.	Etika Penelitian	102
	MANUSKRIP	105
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan
Tabel 3.1	Definisi Operasional
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien
Tabel 4.1	Nilai Rata-rata Gap pada Dimensi Mutu dalam Pelayanan
Tabel 4.2	Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Medis/Dokter di Rawat Inap pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah
Tabel 4.3	Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Kebidanan di Rawat Inap pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah
Tabel 4.4	Kepuasan Pasien tentang Sarana dan Prasarana di Rawat Inap pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah
Tabel 4.5	Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Farmasi di Rawat Inap pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah
Tabel 4.6	Kepuasan Pasien tentang Penunjang Pelayanan di Rawat Inap pada Ibu Nifas di RSIA Bunda Aisyah
Tabel 4.7	Nilai Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Ibu Nifas di RISABunda Aisyah

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Kartesius

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori
Bagan 3.1	Kerangka Konsep

DAFTAR SINGKATAN

1. AC : *Air Condotioner*
2. RS : Rumah Sakit
3. RSIA : Rumah Sakit Ibu dan Anak
4. SPSS : *Statitital Program For Social Science*
5. *ServQual* : *Service Quality*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Bimbingan
Lampiran 2	Surat Pengajuan dan Balasan <i>Ethical Approval</i> Penelitian
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dan Balasan Surat Izin Penelitian
Lampiran 4	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 6	Hasil Turnitin
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
Lampiran 8	CV Peneliti
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Allania Hanung, Tinah, A. R. F. (2018). Pelayanan Kebidanan Adalah Keluarga Berencana Bagian Integral Dari Sistem Pelayanan Kesehatan Yang Diberikan Oleh Bidan Yang Telah Terdaftar (Teregistrasi) Yang Dilakukan Atau Secara.”X(01). *Jurnal Kebidanan Patient Satisfaction at Midwife Services at Poskesdes*.
- Ariska, Ni Kadek Suci, and M. M. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 5(1):17–30.
- Arumsari, K. (2019). *Rumah Sakit Ibu dan Anak : Kenyamanan Pelayanan Kesehatan Bagi Generasi Penerus*.
- Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor–faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6.
- Burhan, I., Afifah, N., & Sari, S. N. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (L. P. Syalina (Ed.)). Insan Cendekia Mandiri.
- Cahyadi, D. (2015). Research Ethic and Case Study. *Metodologi Penelitian (TL- 5098) Institut Teknologi Bandung 2015*.
- Cahyono, A. A. (2021). *Analisis Efektivitas Pembelajaran Daring berbasis Grup WhatsApp pada Mata Pelajaran Pemrograman Dasar di SMKN Kebonagung*. 1.
- Dr. Gidion, M. T. (2015). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. *RakeSarasini*, 3(April), 36.
- Dr. Sunardi, SE., M.Si., Sri Handayani, S. S. (2014). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Jurnal Islaminomics (Journal of Islamic Economics, Business, and Finance)*, 85(1), 83–99.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Enkhjargal Batbaatar. (2015). Conceptualisation of Patient Satisfaction: A Systematic Narrative Literature Review. *Royal Society for Public Health*, 135(5).
- Fauziah, Nuraini, Dewi Marfuah, and B. N. (2018). Pencapaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas Di RSUD Surakarta. *Jurnal Menara Medika*, 1(1), 41–48.
- Hilmina, D., & Sudono, A. (2020). Analysis Of Basic Coffee Knowledge Levels Of Millenials In Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*, 7(1), 25–30. <https://doi.org/10.17509/gastur.v7i1.27434>
- KEMENKES. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/MENKES/PER/X/2011. *Revista de Química* 9, (1), 1–14.
- Kesehatan, K., Indonesia, R., Kemenkes, P., & Jurusan, Y. (2013). Kementerian kesehatan republik indonesia poltekkes kemenkes yogyakarta jurusan kebidanan.

[Http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id](http://Eprints.Poltekkesjogja.Ac.Id).

- Lilik, N. I. S., & Budiono, I. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(1), 101–113.
- Mahdi. (2022) <https://dataindonesia.id/ragam/detail/indonesia-miliki-3112-rumah-sakit-pada-2021>., K. selengkapnya di sini: (2022). *Indonesia Miliki 3.112 Rumah Sakit pada 2021* Artikel ini telah tayang di [Dataindonesia.id](https://dataindonesia.id) dengan judul “Indonesia Miliki 3.112 Rumah Sakit pada 2021 ”., Author: M Ivan Mahdi. Editor: Dimas Bayu. Klik selengkapnya di sini: <https://dataindonesia.id/ragam/det>. Dataindonesia.Id.
- Mendagri. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, 69–73.
- Menteri Kesehatan. (2016). Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65(879)*.
- Molenaar, Emmanuela R., Herman Karamoy, Freddy Wagey, and W. S. S. (2022). “Studi Korelasional Antara Minat Pasien Dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. 11(1), 117–23.
- Morgan. (2019). rumah sakit ibu dan anak di Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Muninjaya, 2014. (2015). *Kepuasan Pelayanan*. 1997, 13–28.
- Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit: The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr. Murjani Hospital Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26.
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2020). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60–69. <https://doi.org/10.36051/jiki.v13i2.92>
- Permenkes. (2016). Nomor 72 Tahun 2016. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 128.
- Ramadhan, Bayu; Rahmiati; Maulana, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 1(1), 314.
- Rifkhan, P. A. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Penerbit Adab.
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2013). kesadaran dan persepsi UMKM di kota Yogyakarta mengenai instrument FinTech: Crowdfunding dan Peer to Peer Lending. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Surati, I. Gusti Ayu, Gusti Ayu Marhaeni, and N. W. A. (2018). Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Jaminan Kesehatan Dirawat Inap Di Ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah Dengan Swasta Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kebidanan*, 6(1), 53–61.
- Ulandari, Sripina, and S. Y. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehata*, 7(9), 39.

- Undang-undang RI. (2019). Undang-undang RI No. 4 Tahun 2019. *Tentang Kebidanan*, 10, 2–4.
- Wahyuni, Khurin In, Nofrianti Melani Son, and P. R. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 10(1), 51.