

## **FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEBIDANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN**

**Setiawati Isa<sup>1</sup>, Fifi Ishak<sup>2</sup>, Fatmah Zakaria<sup>3</sup>, Thamrin A. Kum<sup>4</sup>**

<sup>1,3</sup> Prodi Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

<sup>2</sup> Prodi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

<sup>4</sup> Prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

E-mail: [setiawatiisa8@gmail.com](mailto:setiawatiisa8@gmail.com)

### **Abstrak**

Mutu pelayanan kebidanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan berdampak pada peningkatan penggunaan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan kebidanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Hulonthalangi. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati, dengan nilai  $p\text{-value} = 0.000 (<0.05)$ . Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek profesionalisme, responsivitas, fasilitas fisik, serta perhatian dan empati tenaga kesehatan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kebidanan perlu menjadi prioritas untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kebidanan

### **Abstract**

*The quality of midwifery services is an important factor in determining the level of patient satisfaction. High patient satisfaction reflects quality services and has an impact on increasing the use of health services. This study aims to determine the factors of midwifery services that influence patient satisfaction at the Hulonthalangi Community Health Center. This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The sample size was 100 respondents obtained through accidental sampling technique. Data analysis was performed univariate and bivariate using the Chi-square test. The results showed a significant relationship between all dimensions of midwifery services and patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, physical evidence, and empathy, with a  $p\text{-value} = 0.000 (<0.05)$ . This study confirms that the quality of services that include aspects of professionalism, responsiveness, physical facilities, and attention and empathy of health workers have a significant effect on patient satisfaction. Therefore, improving the quality of midwifery services needs to be a priority to achieve more optimal services.*

**Keywords :** Patient Satisfaction, Midwifery Services

## LATAR BELAKANG

Pelayanan kebidanan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfokus pada kesehatan ibu dan anak. Kualitas pelayanan ini dapat mencerminkan sejauh mana fasilitas pelayanan kesehatan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Di Indonesia, angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) masih menjadi permasalahan kesehatan yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, AKI di Indonesia mencapai 189 per 100.000 kelahiran hidup, dan AKB sebesar 16,85 per 1.000 kelahiran hidup.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan yang komprehensif, termasuk pelayanan kebidanan. Berdasarkan survei awal di Puskesmas Hulonthalangi, sebagian pasien merasa kurang puas karena pelayanan yang tidak optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan kebidanan, terutama berdasarkan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut teori SERVQUAL oleh Parasuraman, terdapat lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), dan empati (empathy). Dimensi-dimensi inilah yang dijadikan dasar dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara pelayanan kebidanan dan kepuasan pasien.

Ketidakpuasan terhadap pelayanan bidan dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Ketika pasien merasa kurang puas atau kecewa, mereka cenderung tidak mengikuti nasihat medis, mengabaikan rencana pengobatan, atau bahkan beralih ke bidan lain atau fasilitas kesehatan yang berbeda. Jika pasien merasa tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tersebut tidak hanya tidak efektif tetapi juga tidak efisien. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kualitas kesehatan secara umum (Rodiyatun et al., 2022).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Hulonthalangi”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Hulonthalangi, Kota Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Variabel independen adalah lima dimensi pelayanan kebidanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-square.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pasien yang pernah menerima pelayanan kebidanan di Puskesmas Hulonthalangi. Karakteristik responden dilihat dari tiga aspek utama, yaitu usia, tingkat pendidikan terakhir, dan status pekerjaan.

### Karakteristik Responden

*Tabel 1* Distribusi Karakteristik Responden

| Karakteristik     | N          | %           |
|-------------------|------------|-------------|
| <b>Usia</b>       |            |             |
| <20 Tahun         | 14         | 14.2%       |
| 20-35 Tahun       | 56         | 56.1%       |
| >35 Tahun         | 30         | 29.7%       |
| <b>Pendidikan</b> |            |             |
| Tidak Sekolah     | 5          | 5.1%        |
| SMP               | 27         | 27.5%       |
| SMA               | 41         | 41.3%       |
| Perguruan Tinggi  | 27         | 26.1%       |
| <b>Pekerjaan</b>  |            |             |
| Bekerja           | 62         | 62%         |
| Tidak Bekerja     | 38         | 38%         |
| <b>Total</b>      | <b>100</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Data Primer 2025

Sebagian besar responden berusia 20–35 tahun, berpendidikan menengah, dan bekerja sebagai ibu rumah tangga. Karakteristik ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada usia reproduktif dengan latar pendidikan yang cukup untuk memahami informasi kesehatan.

## Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel bebas dan terikat. Penilaian dilakukan berdasarkan skala Guttman diklasifikasikan sebagai Puas dan Tidak Puas .

*Tabel 2* Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan nilai keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati

| Variabel        | Kategori   | Frekuensi |    |
|-----------------|------------|-----------|----|
|                 |            | n         | %  |
| Keandalan       | Puas       | 72        | 72 |
|                 | Tidak Puas | 28        | 28 |
| Daya Tanggap    | Puas       | 72        | 72 |
|                 | Tidak Puas | 28        | 28 |
| Jaminan         | Puas       | 76        | 76 |
|                 | Tidak Puas | 24        | 24 |
| Bukti Fisik     | Puas       | 77        | 77 |
|                 | Tidak Puas | 23        | 23 |
| Empati          | Puas       | 75        | 75 |
|                 | Tidak Puas | 25        | 25 |
| Kepuasan Pasien | Puas       | 70        | 70 |
|                 | Tidak Puas | 30        | 30 |

*Sumber : Data Primer 2025*

Berdasarkan hasil analisis univariat, diperoleh gambaran umum mengenai tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing aspek pelayanan kebidanan. Pada indikator keandalan, mayoritas responden sebanyak 72 orang (72%) menyatakan puas, yang mencerminkan bahwa pelayanan diberikan secara konsisten dan tepat waktu. Untuk daya tanggap, sebanyak 72 orang (72%) responden merasa puas terhadap kecepatan dan kesiapan bidan dalam merespons kebutuhan pasien. Pada aspek jaminan, sebanyak 76 responden (62%) merasa yakin terhadap kompetensi dan sikap profesional tenaga kesehatan. Sementara itu, 76 responden (76%) menyatakan puas terhadap bukti fisik, yang meliputi fasilitas dan lingkungan pelayanan. Variabel empati menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 75 orang (75%), menandakan bahwa sebagian besar responden merasa diperhatikan secara personal oleh bidan. Secara keseluruhan, kepuasan pasien mencapai 70%, menunjukkan bahwa sebagian besar layanan kebidanan sudah memenuhi harapan pasien.

## Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel independen (faktor pelayanan kebidanan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien), yang diuji menggunakan uji *chi-square*.

### 1. Hubungan keandalan dan kepuasan pasien

Tabel 3 Analisis Hubungan keandalan dan kepuasan pasien

| Variabel Keandalan | Kepuasan |      |            |      | Total |    | p-value |
|--------------------|----------|------|------------|------|-------|----|---------|
|                    | Puas     |      | Tidak Puas |      |       |    |         |
|                    | n        | %    | n          | %    | n     | %  |         |
| Handal             | 64       | 88,9 | 8          | 11,1 | 72    | 72 | .000    |
| Tidak Handal       | 6        | 21,4 | 22         | 78,6 | 28    | 28 |         |

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* pada tabel diatas, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara nilai keandalan pelayanan dan kepuasan ( $p=0.000$ ). Responden yang menilai puas terhadap keandalan pelayanan (nilai 4-5) cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi sebesar 88,9% dibandingkan dengan responden yang menilai tidak puas terhadap keandalan pelayanan (nilai 1-3) memiliki tingkat kepuasan sebesar 21,4%.

### 2. Hubungan daya tanggap dan kepuasan pasien

Tabel 1 Analisis Hubungan daya tanggap dan kepuasan pasien

| Variabel<br>Daya Tanggap | Kepuasan |      |            |      | Total |    | p-value |
|--------------------------|----------|------|------------|------|-------|----|---------|
|                          | Puas     |      | Tidak Puas |      |       |    |         |
|                          | n        | %    | n          | %    | n     | %  |         |
| Tanggap                  | 66       | 91,7 | 6          | 8,3  | 72    | 72 | .000    |
| Tidak Tanggap            | 4        | 14,3 | 24         | 85,7 | 28    | 28 |         |

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas menggunakan uji *chi-square* ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara nilai daya tanggap dan kepuasan ( $p=0.000$ ). Responden yang menilai daya tanggap tidak baik sebagian besar merasa tidak puas (85,7%). Sebaliknya, dari responden yang menilai daya tanggap baik sebanyak 91,7% merasa puas terhadap daya tanggap petugas.

### 3. Hubungan jaminan dan kepuasan pasien

*Tabel 2 Analisis Hubungan jaminan dan kepuasan pasien*

| Variabel<br>Jaminan | Kepuasan |      |            |      | Total |    | p-value |
|---------------------|----------|------|------------|------|-------|----|---------|
|                     | Puas     |      | Tidak Puas |      |       |    |         |
|                     | n        | %    | n          | %    | n     | %  |         |
| Puas                | 65       | 85,5 | 11         | 14,5 | 76    | 76 | .000    |
| Tidak Puas          | 5        | 20,8 | 19         | 79,2 | 24    | 24 |         |

*Sumber : Data Primer 2025*

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas menggunakan uji *chi-square* ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara nilai jaminan pelayanan dan kepuasan ( $p=0.000$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas jaminan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Responden yang menilai puas terhadap jaminan pelayanan sebesar 85,5% sedangkan responden yang menilai jaminan tidak baik cenderung merasa tidak puas dengan nilai 79,2%.

### 4. Hubungan faktor fisik dan kepuasan pasien

*Tabel 3 Analisis Hubungan faktor fisik dan kepuasan pasien*

| Variabel<br>Faktor Fisik | Kepuasan |      |            |      | Total |    | p-value |
|--------------------------|----------|------|------------|------|-------|----|---------|
|                          | Puas     |      | Tidak Puas |      |       |    |         |
|                          | n        | %    | n          | %    | n     | %  |         |
| Puas                     | 66       | 85,7 | 11         | 14,3 | 77    | 77 | .000    |
| Tidak Puas               | 4        | 17,4 | 19         | 82,6 | 23    | 23 |         |

*Sumber : Data Primer 2025*

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas menggunakan uji *chi-square* pada 100 orang responden terdapat hubungan yang signifikan antara nilai faktor fisik pelayanan dan kepuasan ( $p=0.000$ ). Responden yang menilai puas terhadap faktor fisik sebesar 85,7% dan hanya 14,3% yang tidak puas, sebaliknya hanya 17,4% yang merasa puas dari nilai faktor fisik sedangkan mayoritas 82,6% merasa tidak puas.

### 5. Hubungan empati dan kepuasan pasien

*Tabel 4 Analisis Hubungan faktor fisik dan kepuasan pasien*

| Variabel<br>Empati | Kepuasan |      |            |      | Total |    | p-value |
|--------------------|----------|------|------------|------|-------|----|---------|
|                    | Puas     |      | Tidak Puas |      |       |    |         |
|                    | n        | %    | n          | %    | n     | %  |         |
| Baik               | 65       | 86,7 | 10         | 13,3 | 75    | 75 | .000    |
| Tidak Baik         | 5        | 20   | 20         | 80   | 25    | 25 |         |

*Sumber : Data Primer 2025*

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan yang signifikan antara nilai empati dan kepuasan ( $p=0.000$ ). Sebesar 86,7% merasa puas terhadap nilai empati dan hanya 13,3% yang tidak merasa puas. Sementara pada kelompok yang menilai empati tidak baik mayoritas 80% merasa tidak puas dan hanya 20% merasa puas.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan keadaan dan kepuasan pasien

Sebagian besar responden (72%) menyatakan puas terhadap aspek keandalan pelayanan kebidanan karena dinilai tepat waktu, konsisten, dan sesuai SOP, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien. Namun, 28% responden tidak puas, yang diduga disebabkan keterlambatan pelayanan, kurang jelasnya informasi medis, atau tindakan yang tidak sesuai ekspektasi pasien, termasuk keterlambatan bidan dan minimnya penjelasan prosedur.

Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara keandalan dan kepuasan pasien, di mana 88,9% responden yang menilai pelayanan handal merasa puas, sedangkan hanya 21,4% yang puas pada pelayanan yang dianggap tidak handal. Menurut Parasuraman et al. (1988), keandalan adalah dimensi utama SERVQUAL yang menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan layanan tepat waktu, akurat, sesuai prosedur, serta membangun rasa aman dan kepercayaan pasien.

Di Puskesmas Hulonthalangi, keandalan terlihat dari profesionalitas bidan dalam ketepatan pemeriksaan, pemberian informasi jelas, dan tindakan sesuai standar, meski masih ada kasus keterlambatan dan komunikasi kurang optimal.

Asumsi peneliti menunjukkan bahwa persepsi keandalan dipengaruhi tidak hanya aspek teknis, tetapi juga interaksi dan komunikasi. Pasien yang merasa kurang diperhatikan atau kurang mendapat informasi cenderung menilai pelayanan tidak konsisten, sehingga perlu penguatan melalui peningkatan interaksi, keterbukaan informasi, serta pelatihan dan supervisi bidan.

### 2. Hubungan daya tanggap dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 72% responden merasa puas terhadap aspek daya tanggap bidan, mencerminkan penghargaan pasien terhadap kecepatan dan kesiapan pelayanan, meskipun masih ada 28% yang tidak puas. Ketidakpuasan ini diduga dipengaruhi pengalaman pasien yang merasa petugas kurang responsif, misalnya keterlambatan penanganan, waktu tunggu lama, atau komunikasi yang kurang jelas dan kurang perhatian. Responden yang menilai daya tanggap baik memiliki tingkat kepuasan 91,7%, sedangkan yang menilai kurang hanya 14,3% merasa puas, menunjukkan daya tanggap sebagai faktor penentu kuat kepuasan pasien.

Daya tanggap dalam teori SERVQUAL menggambarkan kesediaan petugas membantu pasien secara cepat, di mana semakin cepat respons tenaga kesehatan, semakin tinggi kepuasan pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari & Yuliana (2022) bahwa respons cepat dan sopan meningkatkan kepuasan hingga dua kali lipat, serta penelitian Bintang et al. (2022) yang menegaskan keandalan dan daya tanggap sebagai prediktor utama pelayanan kebidanan, sehingga perlu diperkuat melalui pembinaan dan pengawasan.

Penelitian Sarika (2023) menunjukkan bahwa daya tanggap lebih berpengaruh bila dipadukan dengan komunikasi interpersonal yang efektif, sehingga peningkatan kecepatan layanan sebaiknya dibarengi dengan empati dan keandalan.

Asumsi peneliti menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap daya tanggap dipengaruhi bukan hanya kecepatan teknis, tetapi juga kualitas komunikasi. Pelayanan cepat tanpa empati tetap menimbulkan ketidakpuasan, sehingga peningkatan daya tanggap harus disertai peningkatan kualitas hubungan bidan dan pasien.

### 3. Hubungan faktor jaminan dan kepuasan pasien

Variabel jaminan dalam penelitian ini menunjukkan sebesar 62% pasien merasa puas terhadap aspek jaminan pelayanan kebidanan, yang dipengaruhi rasa aman, kepercayaan, profesionalitas, serta sikap ramah dan komunikatif bidan, sejalan dengan penelitian Rahayu et al. (2020).

Namun, 38% pasien menyatakan tidak puas, diduga karena kurangnya penjelasan prosedur, minimnya empati, dan keraguan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, sehingga menunjukkan persepsi jaminan belum dirasakan merata.

Analisis bivariat menunjukkan hubungan signifikan antara jaminan pelayanan dan kepuasan ( $p$ -value 0,000). Sebagian besar (85,5%) yang menilai jaminan baik merasa puas, sedangkan 79,2% yang menilai jaminan tidak baik merasa tidak puas, menegaskan pentingnya sopan santun, kejelasan informasi, dan tanggung jawab dalam pelayanan.

Jaminan pelayanan mencakup keahlian, etika, serta kemampuan menciptakan rasa aman. Menurut Nursalam (2018), kompetensi dan empati sangat penting, sementara Philip et al. (2024) menekankan pentingnya jaminan disertai komunikasi risiko terutama pada kondisi medis kompleks.

Asumsi peneliti menyimpulkan bahwa jaminan harus dipertahankan sebagai standar pelayanan di Puskesmas Hulonthalangi, namun tidak dapat menjadi satu-satunya indikator mutu. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi empatik dan keterampilan interpersonal perlu ditingkatkan agar persepsi jaminan dirasakan merata dan kepuasan pasien semakin meningkat.

### 4. Hubungan faktor bukti fisik dan kepuasan pasien

Variabel bukti fisik (tangibles) menunjukkan sebanyak 76% responden puas terhadap fasilitas seperti ruang bersalin, ruang tunggu, dan kebersihan alat/ruangan, menunjukkan bahwa aspek visual dan kenyamanan lingkungan penting dalam membentuk kepuasan, sejalan dengan penelitian Wijayanti &



Nurlaela (2022). Sebanyak 24% responden tidak puas, kemungkinan karena perawatan fasilitas atau kebersihan yang belum konsisten, sehingga perlu evaluasi dan pemeliharaan rutin.

Dalam teori SERVQUAL, bukti fisik mencerminkan profesionalisme dan kesiapan layanan. Studi Ahmad et al. (2018) menemukan tangibles sebagai gap tertinggi, berbeda dengan penelitian ini yang menunjukkan daya tanggap lebih berpengaruh, kemungkinan karena perbedaan konteks dan karakteristik populasi.

Asumsi peneliti menegaskan bahwa meskipun bukan faktor utama, bukti fisik tetap berkontribusi penting dalam mendukung dimensi pelayanan lainnya, sehingga Puskesmas Hulonthalangi perlu menjaga kualitas lingkungan fisik secara konsisten agar pengalaman pasien lebih memuaskan.

#### 5. Hubungan faktor empati dan kepuasan pasien

Pada dimensi empati, tercatat bahwa 75% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Capaian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasakan adanya perhatian personal, penghargaan, serta komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan. Pendekatan yang hangat dan manusiawi ini terbukti membentuk pengalaman pelayanan yang lebih positif. Hal ini sejalan dengan temuan Sari & Gunawan (2019) yang menunjukkan bahwa empati petugas kesehatan berperan penting dalam menciptakan hubungan terapeutik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Namun demikian, 25% responden menyatakan tidak puas, yang diduga terjadi karena interaksi petugas kurang hangat, dilakukan secara terburu-buru, atau tidak memperhatikan aspek emosional pasien secara menyeluruh. Faktor-faktor seperti tingginya beban kerja, keterbatasan waktu pelayanan, atau minimnya pelatihan komunikasi interpersonal kemungkinan turut memengaruhi hal tersebut.

Menurut teori Leininger, empati merupakan elemen utama dalam pelayanan berbasis nilai-nilai kemanusiaan, yang mampu menurunkan stres serta memperkuat keterikatan antara pasien dan tenaga kesehatan. Penelitian Wulandari & Putri (2022) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien ( $r = 0,68$ ;  $p < 0,001$ ).

Asumsi peneliti dalam penelitian ini menyatakan bahwa meskipun aspek empati sudah relatif baik, masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan, khususnya dalam membangun komunikasi yang lebih personal dan memperhatikan aspek emosional pasien. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Hulonthalangi untuk mengembangkan pelatihan komunikasi interpersonal dan pendekatan humanistik sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan kebidanan secara menyeluruh.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Hubungan faktor keandalan (reliability) dan kepuasan pasien

Terdapat keterkaitan antara keandalan pelayanan bidan yang konsisten dan tepat waktu dengan meningkatnya kepuasan pasien.

- 2) Hubungan faktor daya tanggap (responsiveness) dan kepuasan pasien. Respon cepat dan kesiapsiagaan bidan terbukti berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien.
- 3) Hubungan faktor jaminan (assurance) dan kepuasan pasien  
Tingkat kepuasan pasien meningkat seiring adanya rasa aman dan kepercayaan terhadap profesionalisme tenaga kesehatan.
- 4) Hubungan faktor bukti fisik (tangibles) dan kepuasan pasien  
Fasilitas pelayanan yang memadai dan lingkungan yang bersih berkorelasi positif dengan kepuasan pasien.
- 5) Hubungan faktor Empati (Empathy) dan kepuasan pasien. Sikap empatik bidan dalam memahami dan memperhatikan pasien secara personal turut menentukan tingkat kepuasan layanan

Sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas variabel atau menggunakan pendekatan metode campuran agar hasil penelitian dapat lebih mendalam dan memperkaya literatur dalam bidang pelayanan kebidanan dan kepuasan pasien.
- 2) Puskesmas disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kebidanan, terutama dalam aspek keandalan, empati, daya tanggap bidan, dengan pelatihan rutinm evaluasi berkala, serta penyediaan sarana-prasarana yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika sebagai referensi tambahan dalam pengajaran, penelitian, maupun pengembangan kurikulum yang relevan dengan pelayanan kesehatan primer dan manajemen mutu pelayanan kebidanan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak Puskesmas Hulonthalangi dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, L. (2020). *Modul Pengantar Praktik Kebidanan*. 37–49.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>

- Arbey, M. Q., Purwadhi, & Andriani Rian. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Studi Kasus Pada RS Eko Maulana Ali Kabupaten Bangka. *Cakrawala Repositori IMWI*, 7(1), 3026–3042.  
<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v7i1.597>
- Ardian, I., Nu'im Haiya, N., & Azizah, I. R. (2021). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86–96.
- 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*. 6.
- Damayanti, F. N., Dewi, M. U. K., & Puspitaningrum, D. (2023). *Buku Ajar Praktik Kebidanan*.
- Dewi, C., & Nurjannah, A. (2020). Hubungan model 4a (four as) dalam pemanfaatan layanan kesehatan pasien rawat inap peserta bpjs kesehatan non pbi di RSUD Kabupaten Pangkep. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 1–13.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Fitria Siswi, I. M. (2020). *Konsep Pelayanan Prima*.
- Hatijar, H., Utama, R. P., & Toyo, D. S. (2021). Hubungan Kepuasan Klien Post Natal Care Terhadap Kualitas Pelayanan Bidan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 585–591. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.654>
- Jumiatun, J., & Nani, S. A. (2020). Analisis kesiapan bidan dalam pelaksanaan pelayanan kebidanan komplementer. *Jurnal SMART Kebidanan*, 7(2), 71–75.
- Juwa, M. M. M. (2023). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal dengan Anemia pada Trimester I. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(1), 10–15. <https://doi.org/10.58344/jii.v2i1.1794>
- Maita, L. (2021). Analisis Faktor Internal Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Kebidanan Berkelanjutan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(3), 359–364. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i3.3639>
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Parwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas*, 1(1), 174–186.
- Nirmala, S. A., & Mandiri, A. (2021). Pilihan Jenis Pelayanan Bidan pada Masyarakat Urban, Sub-Urban dan Rural. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(4), 232. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.60289>
- Philip, R. L., Selvia, A., & Haryati, S. D. (2024). *Jurnal Kesehatan Unggul Gemilang KEPUASAN PASIEN BERSALIN DI PMB ‘ N ’ KOTA BATAM*. 8(9), 147–152.

- Rodiyatun, Anisak, S., & Sukma, V. Y. (2022). Komunikasi Dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kebidanan Saat Pandemi Di Puskesmas Socah. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 13(2), 106–110.
- Safira, A. R., & Dhamanti, I. (2021). Infections Prevention and Control (IPC) Programs in Hospitals. *Journal of Health Science and Prevention*, 5(1), 23–32. <https://doi.org/10.29080/jhsp.v5i1.396>
- Sarika. (2023). Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Kia / Kb Puskesmas Langsa Timur The Relationship Between Verbal And Non Verbal Communication With Patients ' Satisfaction In KIA / KB Langsa East Puskesmas. *Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol. 9 No. 2 Oktober 2023 Universitas Ubudiyah Indonesia e-ISSN : 2615-109X*, 9(2), 1334–1341.
- Seran, M. A., A'Yun, S. Q., & Sari, W. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Tingkatkepuasan Pasien Di Puskesmas Oepoi Dinas Kesehatan Kota Kupang. *Prima Wiyata Health*, 4(1), 39–46. <https://doi.org/10.60050/pwh.v4i1.38>
- Sopiandy, D., & Silva. (2021). Potret Penanganan Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia Portrait Of The Handling Of Maternal And Child Healthservices During The Covid-19 Pandemic In Indonesian. *Media Publikasi Penelitian Kebidanan*, 4(2), 2019–2022.
- Tamara, T., & Vip, P. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*.
- Undang-undang RI. (2019). Undang-undang RI 4 Tahun 2019 Tentang Kebidanan. *Ten Kebidanan*, 10, 2–4.
- Wardana, L. (2023). *Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Dasan Agung Kota Mataram Tahun 2023*. 2(September), 43–51.
- Yuliana, & Punama, I. (2021). Management Pemasaran. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 4(2), 96.