JURNAL BERITA KESEHATAN
http://ojs.stikes.gunungsari.id/index.php/index

ARTIKEL RISET

# Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak

**Syarifah Sahirah[1], Wahida Munir[2], Sry Wahyuni[3],Amelia Darwis[4], Ernawati[5]**
[1,3]Program Studi S1 Kebidanan,Fakultas Kesehatan Universitas Mega Buana Palopo
[2]Program Studi D3 Kebidanan,STIKES Marendeng Majene
[4,5]Program Studi S1 Kebidanan, Universitas Kurnia Jaya Persada
Corespondensi : iraasahirah2@gmail.com

## ABSTRAK

Pelayanan kebidanan yang bermutu merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan, karena mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi melalui kualitas pelayanan yang diberikan bidan. **Penelitian ini bertujuan** untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli KIA. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian sebanyak 67 responden yang terdiri dari ibu hamil, bersalin, dan nifas yang datang berkunjung ke Poli KIA. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang mencakup tiga komponen mutu pelayanan yaitu struktur, proses, dan outcome, serta indikator kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh antara variabel mutu pelayanan (independen) dan kepuasan pasien (dependen). **Hasil analisis** menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kebidanan dalam kategori baik (59,7%), cukup (37,3%), dan kurang (10,7%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas (41,8%), sangat puas (53,7%), dan tidak puas (11,9,4%). Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p = 0,000 dan koefisien korelasi r = 0,468, yang berarti mutu pelayanan berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pasien Poli KIA. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kebidanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mutu pelayanan khususnya pada aspek proses dan outcome pelayanan agar kepuasan pasien di Poli KIA dapat terus ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan kebidanan, kepuasan pasien, Poli Kesehatan Ibu dan Anak, Bidan

## *ABSTRACT*

*Quality midwifery services are one of the key factors in improving patient satisfaction, particularly in Maternal and Child Health (MCH) services at health facilities. Patient satisfaction serves as an important indicator of service success, as it reflects the extent to which patients' expectations are fulfilled through the quality of care provided by midwives. This study aimed to determine the effect of midwifery service quality on the level of patient satisfaction at the MCH Clinic. This research used a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 67 respondents, including pregnant, childbirth, and postpartum mothers who visited the MCH Clinic. Data were collected using a questionnaire that covered three components of service quality structure, process, and outcome as well as patient satisfaction indicators. Data were analyzed using a simple linear regression test to examine the*

*influence between the independent variable (service quality) and the dependent variable (patient satisfaction). The results showed that most respondents rated the quality of midwifery services as good (59.7%), moderate (37.3%), and poor (10.7%). The level of patient satisfaction indicated that the majority of patients were satisfied (41.8%), very satisfied (53.7%), and dissatisfied (4.5%). The results of the simple linear regression test revealed a significant effect of midwifery service quality on patient satisfaction, with a p-value = 0.000 and a correlation coefficient r = 0.468, indicating that service quality contributes positively to patient satisfaction at the MCH Clinic. It can be concluded that the better the quality of midwifery services, the higher the level of patient satisfaction. Therefore, continuous improvement in service quality particularly in the process and outcome aspects is essential to enhance patient satisfaction in the MCH Clinic.*

***Keywords:*** *midwifery service quality, patient satisfaction, Maternal and Child Health Clinic, midwife*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas. KIA sampai saat ini menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Indonesia (Elba, 2020)

Pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu pilar penting dalam sistem kesehatan publik karena kesehatan ibu dan anak—termasuk bayi baru lahir dan balita—sangat menentukan kualitas hidup generasi sekarang dan mendatang. Di Indonesia, meskipun telah terjadi berbagai upaya untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi, namun angka tersebut masih tergolong tinggi. Berdasarkan data *World Health Organization* (2023), angka kematian ibu secara global mencapai sekitar 223 kematian per 100.000 kelahiran hidup, dengan Indonesia masih termasuk dalam negara dengan rasio kematian ibu yang tinggi di kawasan Asia Tenggara (WHO, rends in maternal mortality, 2024)

Data *Profil Kesehatan Indonesia* tahun 2023 menunjukkan bahwa Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih berada pada kisaran 189 per 100.000 kelahiran hidup, sementara Angka Kematian Bayi (AKB) sebesar 18 per 1.000 kelahiran hidup (Indonesia, Profil Kesehatan Indonesia, 2023)

Namun, peningkatan akses belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan kebidanan. Berdasarkan konsep (Donabedian A. , 1988) mutu pelayanan kesehatan ditentukan oleh tiga komponen utama, yaitu struktur, proses, dan outcome. Struktur mencakup sumber daya seperti tenaga bidan, sarana dan prasarana, serta kebijakan pelayanan; proses mencakup cara bidan memberikan asuhan dan komunikasi dengan pasien; sedangkan outcome mencerminkan hasil pelayanan, termasuk tingkat kepuasan pasien dan hasil kesehatan ibu dan anak. Mutu pelayanan yang rendah pada salah satu komponen ini dapat berdampak langsung terhadap rendahnya kepuasan pasien dan berdampak pada penurunan kepercayaan serta pemanfaatan layanan kesehatan

Di tingkat regional, Provinsi Sulawesi Selatan masih menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022*, tercatat 195 kasus kematian ibu dan 844 kematian bayi (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2022). Angka ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan kebidanan untuk menekan kematian maternal dan neonatal di daerah tersebut. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga mencatat bahwa sebagian besar kasus kematian ibu dan bayi terjadi akibat keterlambatan penanganan di fasilitas kesehatan dan keterbatasan akses di wilayah kepulauan (Sulsel, 2022)

Secara lebih spesifik, di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep), tantangan dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak masih cukup besar, terutama karena karakteristik wilayah yang terdiri dari pulau-pulau dan daerah pesisir yang sulit dijangkau. Meskipun demikian, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan akses dan mutu pelayanan melalui program seperti *ambulans laut* dan penguatan layanan primer (Sul-Sel, 2024)

Data terbaru menunjukkan bahwa prevalensi stunting di Pangkep menurun signifikan dari 34,1% pada tahun 2022 menjadi 25,2% pada tahun 2024, menandakan adanya peningkatan perhatian terhadap kesehatan ibu dan anak di wilayah pangkep (Pangkep, 2024)

Kepuasan pasien merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan kebidanan. Pasien yang merasa puas cenderung mematuhi saran bidan, melakukan kunjungan ulang, dan merekomendasikan fasilitas kepada orang lain (Mailintina, 2029) Oleh karena itu, evaluasi mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi penting dilakukan, terutama di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang menjadi garda terdepan pelayanan primer bagi ibu hamil, bersalin, dan nifas.

Keluhan pasien pada beberapa fasilitas kesehatan adalah lama waktu tunggu. Proses menunggu dalam memperoleh pelayanan kesehatan menjadi masalah dalam menurunkan kepuasan pasien terutama dalam memperoleh pelayanan KIA. Lama waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dapat menyebabkan pasien mengalami ketidakpuasan. Rasa bosan akibat terlalu lama menunggu dapat memberikan dampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan atau pengobatan yang harus menjadi perhatian pemerintah sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kedepannya (Rohana Sofyana C, 2020)

Berdasarkan penelitian dengan judul "tinjauan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di Kabupaten Luwuk" menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi teknis dengan mutu pelayanan tetapi ada hubungan antara efisiensi, ketepatan waktu, dan kenyamanan dengan mutu pelayanan (Setyawati, 2017)

Fakta tersebut menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan di Poli KIA Puskesmas, yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, nifas, bayi baru lahir, dan balita. Mutu pelayanan yang baik ditentukan oleh tiga komponen utama yaitu struktur, proses, dan hasil (outcome). Struktur mencakup ketersediaan tenaga kesehatan, sarana prasarana, serta standar operasional prosedur. Proses melibatkan pelaksanaan pelayanan yang sesuai standar asuhan kebidanan dan pedoman nasional. Hasil pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, penurunan angka komplikasi, serta perbaikan status kesehatan ibu dan anak.

Oleh karena itu, penelitian tentang mutu pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas menjadi sangat penting. Dengan demikian, penelitian tentang mutu pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas menjadi sangat penting. Berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Marang.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik cross sectional, Desain ini digunakan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kebidanan (struktur, proses, dan hasil) terhadap kepuasan pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Marang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ibu hamil, ibu nifas, dan ibu balita yang mendapatkan pelayanan di Poli KIA Puskesmas Marang selama periode penelitian.yaitu jumlah kunjungan pasien KIA selama 3 bulan terakhir sebanyak 215 orang Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel ialah menggunakan accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang datang ke Poli KIA dan memenuhi kriteria inklusi selama waktu penelitian. yaitu penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slowvin sebanyak 67 responden. Analisis data dilakukan dengan analisa univariat dan analisa bivariate untuk mengetahui apakah ada hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Analisa data akan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak dengan program SPSS.

## HASIL

**Tabel 1.1 Karakteristik Responden**

| No | Karakteristik Responden | Kategori | Frekuensi (n) | Presentase (%) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **Kelompok Ibu** | Ibu Hamil | 30 | 44,8 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Ibu Bersalin | 20 | 29,9 |
| | | Ibu Nifas | 17 | 25,3 |
| 2 | Usia (tahun) | C | 8 | 11,9 |
| | | 20–35 tahun | 50 | 74,6 |
| | | > 35 tahun | 9 | 13,5 |
| 3 | **Pendidikan Terakhir** | SD/SMP | 10 | 14,9 |
| | | SMA | 38 | 56,7 |
| | | Perguruan Tinggi | 19 | 28,4 |
| 4 | **Pekerjaan** | Ibu Rumah Tangga | 42 | 62,7 |
| | | Pegawai/Swasta | 15 | 22,4 |
| | | Wiraswasta | 10 | 14,9 |
| 5 | **Paritas (Jumlah Anak Hidup)** | 1 anak | 20 | 29,9 |
| | | 2–3 anak | 35 | 52,2 |
| | | ≥4 anak | 12 | 17,9 |
| 6 | **Frekuensi Kunjungan ke Poli KIA** | 1 kali | 10 | 14,9 |
| | | 2–3 kali | 37 | 55,2 |
| | | ≥4 kali | 20 | 29,9 |
| **Jumlah** | | **Total** | **67** | **100** |

Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok 20–35 tahun sebanyak 50 orang (74,6%), yang merupakan usia reproduktif sehat dan ideal untuk kehamilan serta persalinan. Sedangkan kelompok usian >35 tahun sebanyak 9 orang (13,5%) merupakan jumlah terendah.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA/sederajat sebanyak 38 orang (56,7%), dan terendah dengan Pendidikan SD/sederajat sebanyak 7 orang (10,4%), Pendidikan menengah menjadi kelompok terbanyak, menunjukkan bahwa sebagian besar ibu telah memiliki kemampuan untuk memahami informasi kesehatan dan pelayanan kebidanan yang diterima.

Dari aspek pekerjaan, sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga sebanyak 42 orang (62,7%), dan terendah dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 10 orang (14,9%). Jumlah terbanyak pada kelompok ibu rumah tangga menunjukkan bahwa sebagian besar ibu memiliki waktu yang cukup untuk memanfaatkan pelayanan KIA di Puskesmas.

Sementara itu, berdasarkan paritas, sebagian besar responden tergolong multipara (2–3 anak) sebanyak 37 orang (55,2%), dan grandemultipara (>4 anak) sebanyak 12 orang (17,9%). Hal ini

menggambarkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan kebidanan, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap mutu pelayanan

**Tabel 1.2**

**Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kebidanan di Poli KIA (n = 67)**

| Komponen Mutu Pelayanan | Baik | | Cukup | | Kurang | | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | | |
| Struktur | 38 | 56,7% | 23 | 34,3% | 6 | 9,0% | 67 | 100 |
| Proses | 35 | 52,2% | 25 | 37,3% | 7 | 10,7% | | |
| Outcome | 40 | 59,7% | 21 | 31,3% | 6 | 9,0% | | |

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 67 responden yang terdiri dari ibu hamil, bersalin, dan nifas di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Marang, diketahui bahwa mutu pelayanan kebidanan secara umum berada pada kategori baik dengan jumlah 38 orang (56,7%), diikuti kategori cukup dengan jumlah 23 orang (34,3%) dan kategori kurang yaitu 6 orang (9,0%) . Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden yang menilai aspek struktur, proses, dan outcome pelayanan kebidanan dalam kategori baik.

**Tabel 1.3**

**Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Pasien di Poli KIA (n = 67)**

| Kepuasan Pasien | Sangat puas | | Puas | | Tidak puas | | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | n | % | n | % | n | % | | |
| Keandalan (Reliability) | 32 | 47,8% | 28 | 41,8% | 7 | 10,4% | 67 | 100 |
| Daya Tanggap | 30 | 43,3% | 25 | 37,3% | 8 | 11,9% | | |
| Jaminan | 36 | 53,7% | 25 | 37,3% | 6 | 9,0% | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Empaty | 34 | 50,7% | 26 | 38,8% | 7 | 10,5% |
| Bukti Fisik | 33 | 49,3% | 27 | 40,3% | 7 | 10,4% |

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kebidanan di Poli KIA Puskesmas Marang. Secara keseluruhan, mayoritas responden menilai pelayanan pada setiap indikator dalam kategori puas dan sangat puas, dengan persentase terbesar terdapat pada indikator jaminan (assurance) yaitu 36 orang (53,7%) responden menyatakan sangat puas, diikuti oleh indikator empati 34 orang (50,7%) dan bukti fisik 33 orang (49,3%)

**Tabel 1.4**

**Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Poli KIA Puskesmas Marang Tahun 2025 (n = 67)**

| Mutu Pelayanan Kebidanan | Kepuasan Pasien | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | (n) | Persentase (%) | P value | R |
| Baik | 20 (51,3%) | 17 (43,6%) | 2 (5,1%) | 39 | 100% | | |
| Cukup | 6 (26,1%) | 13 (56,5%) | 4 (17,4%) | 23 | 100% | | |
| Kurang | 1 (12,5%) | 2 (25,0%) | 5 (62,5%) | 8 | 100% | 0,000 | 0,468 |
| **Total** | 27 (40,3%) | 32 (47,8%) | 11 (16,4%) | 67 | 100% | | |

**Sumber : Data primer, 2025**

Hasil tabulasi silang memperlihatkan bahwa dari 39 responden yang menilai mutu pelayanan kebidanan dalam kategori baik, terdapat 20 orang (51,3%) yang menyatakan sangat puas, 17 orang (43,6%)

yang menyatakan puas, dan hanya 2 orang (5,1%) yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Pada kelompok responden yang menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup sebanyak 23 orang (34,3%), terdapat 6 orang (26,1%) yang menyatakan sangat puas, 13 orang (56,5%) yang menyatakan puas, dan 4 orang (17,4%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan pada kategori mutu pelayanan kurang sebanyak 8 responden (11,9%), sebagian besar yaitu 5 orang (62,5%) menyatakan tidak puas, 2 orang (25%) menyatakan puas, dan hanya 1 orang (12,5%) yang merasa sangat puas.

Hasil uji statistik menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan nilai p = 0,000 (< 0,05) dan koefisien korelasi r = 0,468, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien. Nilai $R^2$ = 0,219 menunjukkan bahwa mutu pelayanan kebidanan memberikan kontribusi sebesar 21,9% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya (78,1%) dipengaruhi oleh faktor lain seperti komunikasi interpersonal, fasilitas pelayanan, waktu tunggu, dan kenyamanan ruang pelayanan.

**PEMBAHASAN**

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Marang, dengan nilai p = 0,000 (< 0,05) dan koefisien korelasi r = 0,468. Hal ini berarti semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan indikator Mutu pelayanan Kebidanan sebagian besar responden yang menilai mutu pelayanan kebidanan baik (51,3%) menyatakan sangat puas, sedangkan responden yang menilai mutu pelayanan kurang (62,5%) sebagian besar menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien cenderung menilai kepuasan berdasarkan pengalaman langsung terhadap pelayanan yang mereka terima, baik dari segi sikap petugas, kecepatan pelayanan, komunikasi, maupun kenyamanan fasilitas.

Temuan ini sejalan dengan teori (Donabedian A. , 1988) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan terdiri atas tiga komponen utama, yaitu struktur (structure), proses (process), dan hasil (outcome). **Struktur** mencakup sumber daya yang digunakan, seperti tenaga kesehatan, sarana, dan fasilitas. **Proses** mencakup cara tenaga kesehatan memberikan pelayanan dan interaksi dengan pasien dan **utcome** adalah hasil yang dirasakan pasien, termasuk kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Ketika ketiga komponen ini berjalan optimal—misalnya bidan memiliki kompetensi yang baik, fasilitas memadai, dan pelayanan dilakukan dengan komunikasi yang empatik—maka akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang melaporkan bahwa mutu pelayanan kebidanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Poli KIA, dengan dimensi proses pelayanan dan sikap tenaga kesehatan sebagai faktor paling dominan.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian (Mailintina, 2029) di RS Bhayangkara Brimob, yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam aspek responsivitas dan empati petugas, mampu meningkatkan loyalitas serta kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan.

Selain itu, penelitian (Silfia, 2024) di Rumah sakit Lombok juga menemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada layanan kesehatan ibu, dengan aspek ketepatan waktu dan kejelasan informasi sebagai komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan

Namun, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Sultoni A. d., 2025) dalam konteks layanan tersebut, mutu pelayanan secara keseluruhan *tidak sepenuhnya* berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien hanya beberapa aspek yang memang punya hubungan yang menemukan bahwa meskipun mutu pelayanan sudah baik, tingkat kepuasan pasien tidak meningkat secara signifikan. Perbedaan hasil ini diduga karena adanya faktor eksternal seperti persepsi individu, pengalaman sebelumnya, serta harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, mutu pelayanan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor subjektif dan kontekstual.

Hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan kebidanan memiliki peran fundamental dalam membentuk persepsi dan pengalaman positif pasien. Pasien yang merasa diperhatikan, dilayani dengan ramah, dan diberikan penjelasan yang jelas akan lebih mudah menilai pelayanan sebagai memuaskan. Sebaliknya, jika pasien menghadapi waktu tunggu lama, fasilitas terbatas, atau komunikasi yang kurang baik, kepuasan mereka akan menurun meskipun secara teknis pelayanan sudah sesuai standar.

Secara empiris, temuan pada penelitian ini menunjukkan fakta bahwa di Puskesmas Marang, masih terdapat sebagian kecil pasien (sekitar 16,4%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan kenyamanan ruang tunggu, kecepatan pelayanan, dan konsistensi sikap petugas.

Penelitian ini terletak pada lokasi dan konteksnya, yaitu di Poli KIA Puskesmas Marang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yang hingga kini belum banyak dikaji secara spesifik terkait pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris bahwa mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (puskesmas) memiliki pengaruh nyata terhadap pengalaman dan kepuasan pasien ibu hamil, bersalin, dan nifas, sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengembangan program peningkatan mutu pelayanan kebidanan di tingkat puskesmas.

## SIMPULAN

. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 67 responden yang terdiri dari ibu hamil, bersalin, dan nifas di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Marang, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kebidanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kebidanan dalam kategori baik (59,7%), dan sebagian besar pasien merasa puas hingga sangat puas (95,5%) terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kebidanan, baik dari aspek struktur (sarana, fasilitas, dan tenaga), proses (sikap, komunikasi, dan keterampilan bidan), maupun outcome (hasil dan kenyamanan pasien), merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Poli KIA. Hasil ini sejalan dengan teori Donabedian (1988) serta didukung oleh penelitian sebelumnya seperti (Silfia, 2024) dan (Mailintina, 2029) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Marang, maka dapat disarankan bahwa peningkatan mutu pelayanan kebidanan harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat dasar. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan kompetensi teknis bidan, tetapi juga kemampuan komunikasi, empati, dan sikap profesional dalam memberikan asuhan kepada ibu hamil, bersalin, dan nifas. Oleh karena itu, tenaga bidan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan, supervisi, dan penguatan etika profesi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Pihak manajemen Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan juga diharapkan melakukan evaluasi berkala terhadap aspek mutu pelayanan, terutama pada komponen proses dan outcome. Pengawasan yang lebih intensif, disertai pemberian umpan balik dan penghargaan bagi tenaga kesehatan yang menunjukkan kinerja baik, dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan semangat kerja dan kepuasan pasien. Selain itu, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk ruang pelayanan yang nyaman, ketersediaan alat, dan sistem antrean yang efisien, akan mendukung peningkatan pengalaman positif pasien selama berada di fasilitas kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed. *Jama*, https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/374139.

Elba, F. &. (2020). Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Pemeriksaan Kehamilan Di Puskesmas Jatinangor. *Jurnal Sehat Masada*, http://ejurnal.stikesdhb.ac.id/index.php/Jsm/article/view/130.

Indonesia, K. K. (2023). Profil Kesehatan Indonesia. p. https://www.kemkes.go.id/app_asset/file_content_download/170295833665811500 8345c5.53299420.pdf.

Kemenkes. (2023). Profil Kesehatan Indonesia 2023. p. https://www.kemkes.go.id/app_asset/file_content_download/170295833665811500 8345c5.53299420.pdf.

Mailintina, Y. D. (2029). Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1044467.

Organization, W. H. (2023). Trends in maternal mortality. p. . https://www.who.int/publications/i/item/9789240068759.

Pangkep, P. K. (2024). Pemkab Pangkep catat penurunan signifikan angka stunting. pp. https://eppid.pangkepkab.go.id/pemkab-pangkep-catat-penurunan-signifikan-angka-stunting.

Rohana Sofyana C, H. J. (2020). ANALISIS KUALITATIF KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN . *ournal of Healthcare Technology and Medicine*.

Selatan, P. P. (2024). Tekan angka kematian ibu dan anak melalui ambulans laut. pp. https://sulselprov.go.id/post/tekan-angka-kematian-ibu-dan-anak-melalui-ambulans-laut.

Setyawati, D. (2017). Hubungan pelaksanaan antenatal care (ANC) oleh bidan dengan kepuasan pasien BPJS pada ibu hamil di Poli KIA Puskesmas Limpung, Kabupaten Batang. *Jurnal Cahaya Mandalika*, https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/download/189/131/.

Silfia, E. S. (2024). Pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien Poli KIA RSUD Praya, Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Ilmiah ilmu Kesehatan* , https://jurnal.stikes-mataram.ac.id/index.php/jurnal/article/view/128.

Sulsel, D. P. (2022). Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan . p. https://sulselprov.go.id/.

Sul-Sel, P. P. (2024). Tekan angka kematian ibu dan anak melalui ambulans laut. pp. https://sulselprov.go.id/post/tekan-angka-kematian-ibu-dan-anak-melalui-ambulans-laut.

Sultoni, A. d. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, https://ulilalbabinstitute.id/index.php/J-CEKI/article/view/7722.

WHO. (2024). rends in maternal mortality. p. https://www.who.int/publications/i/item/9789240068759.