

Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di RS Islam Gorontalo

Tiara Eka Putri M Noer¹, Dwi Nur Octaviani Katili², Nour Arriza Dwi Melani³,
Tressan Eka Putri S Katili⁴

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: dwiocavianikatili@umgo.ac.id

Article History:

Received Dec 8th, 2025

Revised Dec 10th, 2025

Accepted Apr 2nd, 2026

Abstrak

Kepuasan ibu bersalin merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama pada proses persalinan yang membutuhkan pelayanan. Kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berperan dalam membentuk persepsi kepuasan ibu bersalin. Namun, masih ditemukan ibu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RS Islam Gorontalo. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional, dilaksanakan pada Juli-Agustus 2025. Sampel penelitian diperoleh melalui teknik accidental sampling dengan instrumen kuesioner yang menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori baik dan merasa puas, dengan nilai p-value uji Fisher Exact sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin ($p < 0,05$). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan ibu bersalin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Ibu Bersalin, Ibu Bersalin

Abstract

Maternal satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, particularly during the delivery process, which requires assistance. Service quality, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, plays a role in shaping maternal satisfaction perceptions. However, mothers still feel dissatisfied with the services they receive. This study aims to determine the relationship between delivery service quality and maternal satisfaction at Gorontalo Islamic Hospital. The study used a quantitative method with a cross-sectional design, conducted from July to August 2025. The sample was obtained through accidental sampling using a questionnaire that assessed service quality and satisfaction levels. The results showed that the majority of respondents rated the service as good and were satisfied, with a Fisher Exact test p-value of 0.007. This indicates a significant relationship between service quality and maternal satisfaction ($p < 0.05$). The better the quality of service provided, the higher the level of maternal satisfaction.

Keyword : Service quality, Maternal Satisfaction, Maternal Delivery.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan ibu bersalin merupakan aspek penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan khususnya di ruang persalinan. Kepuasan ini mencakup kenyamanan terhadap pelayanan medis, dukungan emosional, kenyamanan fisik, serta pengalaman keseluruhan selama proses persalinan.

Tingkat kepuasan ibu bersalin menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, sebab pelayanan yang tidak memuaskan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu bersalin. Pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai oleh kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan yang profesional, empatik, dan sesuai standar yang telah ditetapkan [3]. Lima dimensi utama yang berperan dalam menentukan kualitas pelayanan meliputi jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*).

Menurut World Health Organization (WHO), kualitas pelayanan persalinan berkorelasi dengan angka kematian ibu (AKI) dan bayi (AKB). WHO mencatat pada tahun 2020 terdapat sekitar 287.000 kematian ibu di dunia, yang sebagian besar disebabkan oleh pendarahan hebat, infeksi setelah melahirkan, tekanan darah tinggi selama kehamilan, komplikasi persalinan, aborsi tidak aman, serta rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan persalinan menjadi strategi utama dalam menurunkan AKI dan AKB.

Di Indonesia, angka kematian ibu menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pembangunan kesehatan. Menurut data Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo tahun 2024, AKI mencapai 154,8 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan AKB sebesar 10,4 per 1.000 kelahiran hidup. Meskipun angka ini telah memenuhi target *Sustainable Development Goals* (SDGs), namun peningkatan mutu pelayanan kesehatan tetap diperlukan agar kualitas hidup ibu dan bayi dapat terus membaik.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut penelitian terdahulu, kualitas pelayanan persalinan yang baik dapat memberikan pengalaman positif kepada ibu bersalin dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan yang sama pada persalinan berikutnya. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan rasa kecewa, cemas, serta menurunkan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan persalinan mencakup sarana dan prasarana rumah sakit, kompetensi tenaga medis, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta sikap dan empati petugas kesehatan terhadap pasien [9]. Selain itu, keberhasilan pelayanan persalinan juga bergantung pada penerapan standar prosedur operasional (SPO), sistem rujukan yang efektif, serta tersedianya fasilitas darurat obstetri dan neonatal.

Pelayanan kebidanan yang berkualitas harus mengacu pada kode etik profesi, standar kompetensi, serta prinsip keselamatan pasien. Kualitas pelayanan kebidanan yang baik bukan hanya diukur dari kelengkapan fasilitas, tetapi juga dari sikap petugas dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan fisik dan psikologis pasien. Dalam hal ini, komunikasi efektif antara tenaga medis dan ibu bersalin menjadi salah satu elemen kunci dalam menciptakan rasa aman dan puas selama proses persalinan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan ibu bersalin. Penelitian oleh Octavia et al. (2024) di UPTD Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan persalinan yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat kepuasan ibu bersalin sebesar 75,7%. Penelitian lainnya juga mengonfirmasi bahwa aspek *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan ibu bersalin.

Selain aspek empiris, nilai spiritual juga memiliki peranan penting dalam memberikan ketenangan kepada ibu selama proses persalinan. Hal ini selaras dengan firman Allah dalam Surah Maryam ayat 23 yang menggambarkan beratnya perjuangan seorang wanita saat melahirkan. Dukungan spiritual dari tenaga kesehatan dan keluarga dapat membantu ibu bersalin mengatasi rasa takut, stres, dan nyeri yang dirasakan selama proses persalinan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan di RS Islam Gorontalo, dari lima responden ibu bersalin, tiga di antaranya merasa puas dengan pelayanan persalinan yang diterima, sedangkan dua lainnya merasa kurang puas. Jumlah rata-rata ibu bersalin dari Januari hingga Maret 2025 mencapai 39 pasien per bulan. Fakta

ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek kecepatan pelayanan dan perhatian emosional terhadap pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin di RS Islam Gorontalo. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

2. METODOLOGI PENELITIAN

1) Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap perencanaan, meliputi penentuan masalah, tujuan, lokasi penelitian, serta penyusunan instrumen kuesioner berdasarkan teori kualitas pelayanan kesehatan.
2. Tahap pengumpulan data, dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada ibu bersalin di RS Islam Gorontalo yang memenuhi kriteria inklusi.
3. Tahap pengolahan data, yaitu pemeriksaan kelengkapan kuesioner, pengkodean, dan entri data.
4. Tahap analisis data dilakukan menggunakan uji statistik *Chi-square* untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan persalinan dan kepuasan ibu bersalin.
5. Tahap interpretasi hasil, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan hasil uji statistik dan pembahasan terhadap teori yang relevan

2) Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yakni kualitas pelayanan persalinan sebagai variabel independen dan kepuasan ibu bersalin sebagai variabel dependen. Pendekatan ini dilakukan dengan rancangan cross-sectional, di mana pengambilan data terhadap variabel bebas dan terikat dilakukan pada waktu yang bersamaan. Desain ini dipilih karena dinilai efisien dalam menilai hubungan antarvariabel pada populasi tertentu secara cepat dan objektif.

3) Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Gorontalo, yang merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Gorontalo. Pemilihan lokasi didasarkan pada jumlah kasus persalinan yang tinggi dan adanya variasi tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan yang diberikan. Waktu penelitian dilaksanakan pada Januari hingga Maret 2025, menyesuaikan dengan jadwal kegiatan akademik dan ketersediaan responden.

4) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang menjalani proses persalinan di RS Islam Gorontalo pada periode penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling, yaitu semua populasi yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sampel penelitian. Adapun kriteria inklusi mencakup:

1. Ibu yang menjalani persalinan normal maupun tindakan operasi sesar.
2. Bersedia menjadi responden dan menandatangani lembar persetujuan.
3. Dapat berkomunikasi dengan baik dan dalam kondisi sadar penuh setelah melahirkan.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah ibu bersalin pada periode Januari–Maret 2025 sebanyak 39 orang.

5) Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri atas dua variabel utama, yaitu:

- Variabel independen (X): Kualitas pelayanan persalinan, yang diukur berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
- Variabel dependen (Y): Kepuasan ibu bersalin, yang diukur dari persepsi ibu terhadap kenyamanan, perhatian petugas, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian harapan.

6) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner kualitas pelayanan terdiri dari 25 pernyataan yang menggambarkan lima dimensi pelayanan [4], sedangkan kuesioner kepuasan ibu bersalin terdiri dari 20 pernyataan yang menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan kebidanan. Validitas instrumen diuji menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha, dengan nilai $\alpha \geq 0,70$ menunjukkan konsistensi yang baik.

7) Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner langsung oleh responden setelah proses persalinan. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan penelitian dan meminta persetujuan tertulis dari responden untuk menjaga prinsip etika penelitian. Data sekunder diperoleh dari catatan rumah sakit mengenai jumlah ibu bersalin, fasilitas persalinan, dan tenaga kesehatan yang bertugas.

8) Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara univariat dan bivariat.

- Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.
- Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan persalinan (X) dan kepuasan ibu bersalin (Y) menggunakan uji Chi-Square (χ^2) dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Hubungan dinyatakan signifikan jika nilai *p-value* $< 0,05$ [8].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Hasil

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden (N=30)		Jumlah (N)	Persentase (%)
Usia (Tahun)			
1.	<20	4	13,3
2.	20-35	19	63,3
-3.	>30	7	23,3
Total		30	100
Pekerjaan			
1.	IRT	20	66,7
2.	Wiraswalsta	3	10,0
3.	Pegawai Negeri	6	20,0

4.	Mahasiswa	1	3,3
Total		30	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa mayoritas ibu bersalin berusia antara 20 tahun sampai 35 tahun yaitu sebanyak 19 ibu bersalin (63,3%), kemudian sebanyak 7 ibu bersalin (23,3%) berusia lebih dari 30 tahun serta paling sedikit adalah ibu bersalin yang berusia antara kurang dari 20 tahun yaitu sebanyak ibu bersalin (13,3%). Adapun untuk pekerjaan, mayoritas ibu bersalin adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 20 ibu bersalin (66,7%), kemudian sebanyak 6 ibu bersalin (20%) adalah pegawai negeri dan 3 ibu bersalin (10%) bekerja sebagai wiraswasta serta paling sedikit sebanyak 1 ibu bersalin (3,3%) merupakan mahasiswa.

2. Analisis Univariat

Tabel 2 Analisis univariat kualitas pelayanan

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah (N)	Persentase (%)
1.	Balik	23	76,7
2.	Kuralng Balik	7	23,3
Total		30	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa mayoritas ibu bersalin menilai kualitas pelayanan yang diberikan baik yaitu sebanyak 23 ibu bersalin (76,7%). Sedangkan sebanyak 7 ibu bersalin (23,3%) menilai kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

Tabel 3 Analisis univariat kepuasan ibu bersalin

No.	Kepuasan Ibu Bersalin	Jumlah (N)	Persentase (%)
1.	Puals	22	73,3
2.	Kuralng Puals	8	26,7
Total		30	100

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh bahwa mayoritas ibu bersalin merasa puas yaitu sebanyak 22 responden (73,3%). Sedangkan sebanyak 8 ibu bersalin (26,7%) merasa kurang puas.

3. Analisis Bivariat

Tabel 4 Analisis Bivariat

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Ibu Bersalin				Total		p-value	OR (CI-95%)
	Puals		Kuralng Puals		N	%		
	N	%	N	%	N	%		
Balik	20	66,7	3	10,0	23	76,7	0,007	16,67 (2,2-128,2)
Kuralng Balik	2	6,7	5	16,7	7	23,3		
Total	22	73,3	8	26,7	30	100		

Sumber: Data primer 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh tabulasi siang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin. Dari 23 ibu bersalin yang meniali kuitas pelayanan yang diberikan baik, terdapat 20 ibu bersalin (66,7%) yang merasa puas dan 3 ibu bersalin (10%) yang merasa kurang puas. Sedangkan dari 7 ibu bersalin yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, terdapat 2 ibu bersalin (6,7%) yang merasa puas dan 5 ibu bersain (16,7%) yang merasa kurang puas.

Dari tabel diatas juga diperoleh niai p-vaue dari uji fisher exact sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin ($p\text{-vaue} < 0,05$). Sedangkan untuk nilai Odds Ratio diperoleh sebesar 16,67. Dengan demikian ibu bersalin yang meniai kualitas pelayanan yang diberikan baik berpeluang sebesar 16,67 kali lebih besar untuk merasa puas dibanding dengan ibu bersalin yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

2) Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Persalinan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh adanya hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan persalinan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa dari 30 responden ibu bersalin, sebanyak 23 orang (76,7%) menyatakan pelayanan yang diberikan sudah baik, sedangkan 7 orang (23,3%) menilai pelayanan masih kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan bidan telah sesuai harapan, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Keandalan menggambarkan pelayanan yang dapat dipercaya karena petugas bekerja sesuai prosedur dan tepat waktu, sedangkan daya tanggap mencerminkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan penuh kepedulian. Kedua aspek tersebut berpengaruh besar terhadap persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan ibu bersalin, sebab dalam situasi persalinan ibu sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh perhatian.

Kualitas pelayanan persalinan dapat didefinisikan sebagai derajat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada ibu bersalin dan bayi baru lahir, sehingga memenuhi standar serta harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan rasa puas dan mendorong ibu untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan yang sama. Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima, berdasarkan pengalaman, latar belakang pendidikan, kondisi psikologis, dan lingkungan sekitar .

Evaluasi kepuasan pasien sangat penting dilakukan untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Menurut Itri et al., kualitas pelayanan kebidanan yang baik akan berdampak langsung terhadap persepsi positif pasien dan peningkatan angka kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan.

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak. AKI sangat sensitif terhadap perubahan mutu pelayanan, baik dari segi aksesibilitas maupun kualitasnya. Pelayanan persalinan yang baik dan profesional dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Octavia et al., yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin. Dalam penelitiannya, 83,8% pelayanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang tergolong berkualitas tinggi, sementara 16,2% tergolong rendah. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan ibu bersalin.

Penelitian serupa oleh Armita et al. juga memperkuat temuan ini, di mana pelayanan persalinan yang berkualitas berdampak terhadap penurunan angka kematian ibu bersalin dan bayi baru lahir. Penelitian tersebut menunjukkan adanya korelasi signifikan ($\rho = 0,003$; $\alpha = 0,05$) antara

kualitas pelayanan persalinan normal oleh bidan komunitas dengan kepuasan ibu. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan direkomendasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan nyata antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin. Mayoritas responden menilai pelayanan sudah baik, dan hal ini menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan rumah sakit.

2. Kepuasan Ibu Bersalin

Dalam penelitian ini ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu bersalin dan pengalaman pelayanan yang diterima selama proses persalinan. Dari 30 ibu bersalin, sebanyak 22 orang (73,3%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 8 orang (26,7%) menyatakan kurang puas. Sebagian kecil ibu yang merasa kurang puas mengemukakan alasan seperti prosedur pelayanan yang belum maksimal dan kurangnya kejelasan informasi dari petugas.

Prosedur pelayanan dan kejelasan petugas memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan ibu bersalin. Prosedur yang sesuai dengan standar operasional (SOP) menunjukkan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman dan tertib. Kejelasan informasi dari petugas dalam menjelaskan tindakan medis maupun menjawab pertanyaan pasien dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada ibu bersalin.

Kepuasan ibu bersalin merupakan kondisi di mana pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima selama proses persalinan. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan kebidanan, komunikasi efektif antara bidan dan pasien, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta perhatian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis ibu.

Menurut Ndruru et al., kepuasan ibu bersalin merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan melebihi harapannya. Lima dimensi utama yang menggambarkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Octavia et al., yang menunjukkan bahwa 75,7% ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah. Hasil uji hipotesis menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan ibu bersalin.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Armita et al., yang menyatakan bahwa pasien yang menerima pelayanan persalinan berkualitas umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0,003 < \alpha = 0,05$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas ibu bersalin menilai kualitas pelayanan yang diterima sudah baik sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RS Islam Gorontalo, dengan nilai *p-value* uji Fisher Exact sebesar 0,007 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan ibu bersalin.

Dari 30 responden, sebanyak 23 orang (76,7%) menilai kualitas pelayanan baik, dan 20 di antaranya merasa puas. Sementara itu, dari 7 orang yang menilai pelayanan kurang baik, hanya 2

orang yang merasa puas dan 5 merasa kurang puas. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan ibu bersalin.

Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang kurang baik akan berdampak negatif terhadap persepsi pasien dan menurunkan kemungkinan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan.

Kepuasan ibu bersalin merupakan refleksi dari terpenuhinya harapan dan kebutuhan pasien selama proses persalinan. Menurut Duwi Ramadhani et al., indikator kepuasan mencakup: (a) pelayanan sesuai standar, (b) kecepatan dan ketepatan petugas, (c) sikap sopan dan empati, (d) keamanan dan kenyamanan fasilitas, serta (e) kewajaran biaya dan mutu pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ndruru et al. yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan ibu bersalin, sementara dimensi jaminan dan perhatian tidak menunjukkan hubungan yang bermakna. Hasil serupa juga ditemukan oleh Octavia et al. dan Armita et al., yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan ibu bersalin.

Berdasarkan hasil dan teori yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan persalinan yang baik menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menunjukkan kesesuaian antara teori dan hasil empiris bahwa mutu pelayanan kebidanan yang baik akan menciptakan pengalaman persalinan yang positif bagi ibu bersalin.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RS Islam Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan persalinan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin. Sebagian besar responden (76,7%) menilai pelayanan yang diberikan bidan sudah baik, dan mayoritas dari mereka (73,3%) merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan ibu bersalin. Dimensi pelayanan yang berpengaruh besar terhadap kepuasan ibu meliputi keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik. Temuan ini sejalan dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pelayanan kebidanan yang bermutu mampu meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta mendorong ibu bersalin untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan yang sama di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Putri, dkk. (2021). *Gambaran tingkat kepuasan ibu bersalin tentang pelayanan persalinan program jampersal di BPM Yulia Kota Semarang*. Jurnal Kebidanan, 2(1), 14.

- [2] Hikmah. (2022). *Tingkat kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan persalinan di Puskesmas Batahan di masa COVID-19 tahun 2021*.
- [3] Harahap, H. P., Sikumbang, S. R., & Manalu, F. (2020). *Pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan*. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 130–139.
- [4] Sabil, F. A., Nani, S., Makassar, H., Perintis, J., Viii, K., & Makassar, K. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.*, 2, 280–287.
- [5] Pokhrel, S. (2024). *Asuhan kebidanan berkesinambungan (Continuity of Care) pada ibu hamil, bersalin, nifas, BBL dan KB*. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- [6] Annah Hubaedah, E. (2019). *Mutu Kebidanan*. Surabaya: Guepedia The First On-Publisher in Indonesia.
- [7] Octavia, Y. T. (2024). *Hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin*. *Jurnal Ilmiah Obsgin*, 5(2), 104–111.
- [8] Armita, A., Hamdiyah, H., Tahir, M., Laela, N., & Syahriani, S. (2023). *Hubungan mutu pelayanan persalinan normal bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin*. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 16(1), 136–143.
- [9] Dano, M. G. (2023). *Analisis manajemen pelayanan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan publik pada RSUD Dr. L. M. Baharuddin Muna*. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(6), 846–853.
- [10] Amalia, R. (2022). *Penyuluhan kebutuhan dasar ibu bersalin.*, 4(2), 109–117.
- [11] Muchlis, D. N. (2021). *Kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak: Tinjauan dalam perspektif kesehatan masyarakat, kedokteran, keperawatan dan kebidanan*. Malang: Litnis.
- [12] Imran, I., Yuliasari, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). *Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas*. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- [13] Amalia, R. (2022). *Penyuluhan kebutuhan dasar ibu bersalin.*, 4(2), 109–117.
- [14] Hayati, S., Theo, D., Asriwati, A., Aini, N., & Harahap, J. (2024). *Analisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Datu Beru Takengon*. *Termometer*, 2(1), 177–192.
- [15] Duwi Ramadhani, F., Mukti Palopi, D. L., & Musta'in. (2025). *Hubungan kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan*. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 7(1), 117–124.
- [16] Rizal, M., & Handayani, T. (2021). *Hubungan karakteristik ibu dengan kualitas pelayanan persalinan di Puskesmas X*. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 12(2), 88–96.
- [17] Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). *Metode kuantitatif*.
- [18] Iryadi, R., Prihartini, A. R., & Irmawati, S. (2019). *Hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kebidanan*. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 1(2), 48–52.