



ANALISIS IMPLEMENTASI *PATIENT SAFETY* DENGAN KEPUASAN IBU MELAHIRKAN ANALYSIS OF *PATIENT SAFETY* IMPLEMENTATION WITH MOTHERS' SATISFACTION IN BIRTH

Rora Aisyah Silvani^{1*}, Setiawandari², Solichatin³

¹ Undergraduate Midwifery Study Program PGRI Adi Buana University, Surabaya, East Java, Indonesia

²⁻³ Midwifery Professional Education Study Program PGRI Adi Buana University, Surabaya, East Java, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Received: August 14th 2025 Revised: October 26th 2025 Accepted: October 30th 2025	<i>Patient safety is an essential component of quality healthcare, particularly in midwifery services. This study analyzed the relationship between patient safety implementation and maternal satisfaction during childbirth at Independent Midwifery Practices (TPMB) in South Surabaya. Using a quantitative analytic design with a cross-sectional approach, data were collected from 25 midwives and 25 postpartum mothers through questionnaires and observation checklists. The results showed that patient safety implementation by midwives was categorized as good (60%) and moderate (40%). Meanwhile, the majority of mothers reported being dissatisfied (40%), with only 24% stating they were very satisfied. The Spearman Rank correlation test indicated a p-value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient of 0.649, signifying a strong relationship between the two variables. In conclusion, the implementation of patient safety is significantly associated with maternal satisfaction. Improving communication quality, empathy, and a holistic approach from midwives is necessary to ensure a safe, comfortable, and satisfying childbirth experience.</i>
KEYWORD	
<i>patient safety, maternal satisfaction, childbirth</i> keselamatan pasien, kepuasan ibu, persalinan	
CORRESPONDING AUTHOR	
Nama: Rora Aisyah Silvani Address: Menanggal, Surabaya E-mail: rorasilvani23@gmail.com No. Tlp : +6281335373780	
DOI: 10.62354/jurnalmedicare.v4i4.252	
© 2025 Rora Aisyah Silvani et al.	Keselamatan pasien merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya dalam pelayanan kebidanan. Penelitian ini menganalisis hubungan antara penerapan keselamatan pasien dengan kepuasan ibu melahirkan di Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB) wilayah Surabaya Selatan. Penelitian menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>, di mana data dikumpulkan dari 25 bidan dan 25 ibu pasca persalinan melalui kuesioner dan lembar observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>patient safety</i> oleh bidan berada pada kategori baik (60%) dan cukup (40%). Sementara itu, kepuasan ibu melahirkan menunjukkan sebagian besar merasa tidak puas (40%) dan hanya 24% yang menyatakan sangat puas. Uji korelasi <i>Rank Spearman</i> menghasilkan nilai $p=0,000$ ($<0,05$) dengan koefisien korelasi 0,649 yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara kedua variabel. Kesimpulannya, implementasi <i>patient safety</i> memiliki keterkaitan yang signifikan dengan tingkat kepuasan ibu melahirkan. Peningkatan kualitas komunikasi, empati, serta pendekatan holistik dari bidan diperlukan untuk menciptakan pengalaman persalinan yang aman, nyaman, dan memuaskan.

A. PENDAHULUAN

Keselamatan pasien (*patient safety*) merupakan aspek fundamental dalam pemberian pelayanan kesehatan berkualitas, terutama pada bidang kebidanan. WHO menegaskan bahwa keselamatan pasien adalah prioritas global sekaligus hak asasi setiap individu (WHO 2020), yang diartikan sebagai “*absence of preventable harm to a patient during the process of health care*”. Sistem kesehatan yang ideal harus efisien, aman, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk mencapainya, layanan harus bermutu tinggi, merata, terpadu, dan efisien (Devanda 2020). Kementerian Kesehatan Indonesia juga telah menerapkan berbagai kebijakan guna memperkuat keselamatan pasien, khususnya pada pelayanan ibu dan anak (Kementerian Kesehatan 2023). Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan dan keberhasilan implementasi *patient safety*, yang mencakup identifikasi pasien secara tepat, komunikasi efektif, keamanan obat, prosedur yang sesuai, serta pencegahan infeksi dan risiko jatuh (Fatima 2021).

Secara global, AKI masih tinggi. WHO mencatat 303.000 kematian ibu, sementara pada tahun 2020 terdapat sekitar 287.000 kematian akibat komplikasi kehamilan dan persalinan (WHO 2024). Di kawasan ASEAN, AKI mencapai 235 per 100.000 kelahiran hidup (Khasanah 2023). Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) juga signifikan, dengan prevalensi antara 3–16% di berbagai negara (Afrini 2024). Di Indonesia, AKI tahun 2023 sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup, jauh dari target SDGs 2030 sebesar 70. Laporan insiden keselamatan pasien tahun 2021 menunjukkan 145 kasus di seluruh provinsi, dengan jenis insiden terbanyak berupa *Kejadian Nyaris Cedera* (KNC) 47,6% dan KTD 46,2% (Heni Fitriyah 2023).

Provinsi Jawa Timur, insiden keselamatan pasien pada tahun 2021 mencapai 11,7%, dengan Surabaya menyumbang proporsi besar. Data 2023 menunjukkan AKI provinsi sebesar 89,81 per 100.000 kelahiran hidup. Di Surabaya, sekitar 30% persalinan dilakukan di Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB), dan $\pm 15\%$ kematian ibu terjadi di fasilitas ini akibat keterlambatan deteksi risiko dan penanganan komplikasi (Dinkes Surabaya 2023). Tercatat 316 TPMB di Surabaya, dengan 74 di wilayah Surabaya Selatan (Dinas kesehatan provinsi Jawa Timur 2023).

Studi pendahuluan pada 25 TPMB di Surabaya Selatan dan sekitarnya mengindikasikan implementasi *patient safety* belum optimal, ditandai tingginya AKI dan KTD. Faktor penyebab ketidakpuasan pasien mencakup kesalahan identitas, komunikasi yang kurang efektif, hingga minimnya *reassessment* risiko jatuh (Widiasari 2019). Penelitian terdahulu oleh (Candra 2019) dan (Rahmawati et al. 2023) menunjukkan hubungan signifikan antara penerapan *patient safety* dan kepuasan pasien, dengan komunikasi efektif sebagai faktor dominan. Namun, kajian spesifik di konteks kebidanan TPMB Surabaya Selatan dan sekitarnya belum banyak dilakukan.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis implementasi *patient safety* dan hubungannya dengan kepuasan ibu melahirkan di TPMB wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi *patient safety* serta menjadi dasar untuk peningkatan kualitas pelayanan kebidanan dan dapat menambah tingkat rasa kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kebidanan di TPMB. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya di wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya dalam meningkatkan keselamatan dan kepuasan ibu melahirkan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode survei analitik dan rancangan *cross sectional*. Desain ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara implementasi *patient safety* dengan kepuasan ibu melahirkan. Pendekatan yang digunakan adalah observasional analitik. Populasi penelitian mencakup seluruh bidan yang memiliki Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB) di wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya, dengan jumlah 25 bidan dan 25 ibu melahirkan. Sampel penelitian adalah seluruh anggota populasi tersebut, yaitu 25 bidan dan 25 ibu melahirkan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Penelitian dilaksanakan di TPMB wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya pada periode Oktober 2024 hingga April 2025. Data dikumpulkan melalui checklist observasional untuk menilai implementasi *patient safety* oleh bidan, serta melalui kuesioner untuk menilai tingkat kepuasan ibu melahirkan. Teknik analisis yang digunakan analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* untuk menganalisis hubungan antara implementasi *patient safety* dengan kepuasan ibu melahirkan.

C. HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara implementasi *patient safety* dengan kepuasan ibu melahirkan di TPMB Surabaya Selatan dan Sekitarnya.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Bidan

Karakteristik	n= 25	%	Mean $\pm$ SD Median; Min-Max
Umur (tahun)			41 $\pm$ 5,52
20-30	0	0,00	41;31-52
31-45	19	76,00	
46-55	6	24,00	
>55	0	0,00	
Masa Kerja (tahun)			9 $\pm$ 3,35
<1	0	0,00	8;5-17
1-5	1	4,00	
6-10	16	64,00	
>10	8	32,00	
Tingkat Pendidikan			-
DIV	6	24,00	
S1	1	4,00	
S2	6	24,00	
Pendidikan Profesi Bidan	12	48,00	
Jumlah Persalinan(Per bulan)			
1-5 pasien	21	84,00	4 $\pm$ 2,54
6-10 pasien	3	12,00	3;1-12
>10 pasien	1	4,00	

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui hampir seluruh dari bidan berusia 31–45 tahun (76%), dengan nilai rata-rata berusia 41 tahun, dengan rentang usia antara 31 tahun sampai dengan 52 tahun. sebagian besar dengan masa kerja 6–10 tahun adalah (64%), dengan rata-rata masa kerja 9 tahun, minimum masa kerja bidan 5 tahun dan maximum 17 tahun. Tingkat pendidikan bidan hampir setengahnya Pendidikan Profesi Bidan adalah (48%). Hampir seluruhnya dari bidan menangani 1–5 persalinan per bulan (84%), rata-rata melakukan pertolongan persalinan 4 pasien per bulan dengan rentang jumlah persalinan 1 sampai dengan 12 persalinan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Ibu Melahirkan

Karakteristik	n= 25	%	Mean $\pm$ SD Median;Min -Max
Usia (tahun)			28 $\pm$ 5,20
<20	1	4,00	26;19-37
20-30	16	64,00	
31- 40	8	32,00	
>40	0	0,00	
Pendidikan Terakhir			-
SD/Sederajat	0	0,00	
SMP/Sederajat	0	0,00	
SMA/Sederajat	17	68,00	
Perguruan Tinggi	8	32,00	
Status Pekerjaan			-
Ibu Rumah Tangga	15	60,00	
Swasta	7	28,00	
PNS	2	8,00	
Perguruan Tinggi(Mahasiswa)	1	4,00	
Persalinan Anak yang ke			-
Anak ke 1	14	56,00	
Anak ke 2	9	36,00	
Anak ke $\geq$ 3	2	8,00	
Riwayat Persalinan Lalu			-
Persalinan Normal	11	44,00	
Persalinan Caesar	0	0,00	
Persalinan Saat Ini	14	56,00	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 2 diketahui karakteristik sebagian besar berusia 20–30 tahun (64%), dengan nilai rata-rata berusia 28 tahun, dengan rentang usia antara 19 tahun sampai dengan 37 tahun, Pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah lulusan SMA/ sederajat (68%). Status pekerjaan sebagian besar adalah ibu rumah tangga (60%), Sebagian besar responden sedang menjalani persalinan pertama adalah (56%). Sebagian besar adalah riwayat persalinan yang lalu dengan kondisi persalinan saat ini (56%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Implementasi *Patient Safety* dan Kepuasan Ibu Melahirkan

Karakteristik	n= 25	%	Mean $\pm$ SD Median;Min-Max
Implementasi <i>Patient Safety</i> Bidan			
Baik	15	60,00	80 $\pm$ 18,2
Cukup	10	40,00	80;60-100
Kurang	0	0,00	
Kepuasan Ibu Melahirkan			
Sangat Puas	6	24,00	76 $\pm$ 14,8
Puas	1	4,00	74;55-100
Kurang Puas	8	32,00	
Tidak Puas	10	40,00	

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 3 diketahui bahwa implementasi *patient safety* bidan sebagian besar (60%) berada dalam kategori implementasi *patient safety* baik, dengan nilai rata-rata implementasi *patient safety* bidan 80, dengan rentang nilai implementasi *patient safety* bidan antara 60 sampai dengan 100. Dalam hasil kepuasan ibu melahirkan terhadap implementasi *patient safety* oleh bidan hampir setengahnya tingkat kepuasan dengan tidak puas adalah 40%, nilai rata-rata kepuasan ibu melahirkan 76, dengan rentang nilai hasil kepuasan ibu melahirkan antara 55 sampai dengan 100.

Tabel 4. Distribusi Hubungan dan Hasil Analisis Implementasi *Patient Safety* dengan Kepuasan Ibu Melahirkan

Implementasi <i>Patient Safety</i> <i>Bidan</i>	Kepuasan Ibu Melahirkan								<i>p value</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	
	Sangat Puas		Puas		Kurang puas		Tidak Puas				Total
	n	%	n	%	n	%	n	%			%
Baik	4	16,00	1	4,00	4	16,00	6	24,00	15	60,00	
Cukup	2	8,00	0	0,00	4	16,00	4	16,00	10	40,00	
Kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Total	24,00		4,00		32,00		40,00		25 100,00		

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4 diketahui implementasi *patient safety* oleh bidan dengan kategori baik sejumlah 15 responden didapatkan hampir setengahnya kepuasan ibu melahirkan dengan kategori tidak puas (40%). Implementasi *patient safety* oleh bidan dengan kategori cukup sejumlah 10 responden didapatkan sebagian besar dengan kategori kurang puas dan tidak puas masing-masing (40%). Hasil uji statistik menunjukkan nilai p value sebesar 0,000 < 0,05 maka adanya hubungan yang signifikan antara implementasi *patient safety* dengan kepuasan ibu melahirkan, dengan nilai korelasi sebesar 0,649 yang menunjukkan terdapat hubungan kuat dan positif.

D. PEMBAHASAN

Implementasi *Patient Safety* Oleh Bidan Di TPMB Wilayah Surabaya Selatan dan Sekitarnya

Pelaksanaan *patient safety* di Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB) wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya telah berjalan dengan cukup baik, meskipun belum optimal di semua aspek. Identifikasi pasien umumnya dilakukan sesuai prosedur dengan minimal dua parameter, seperti nama dan tanggal lahir, sesuai temuan (Rahmawati et al. 2023) yang menunjukkan 77,27% pelaksanaannya tergolong baik. Namun, aspek komunikasi efektif menjadi indikator dengan tingkat ketidaksesuaian tertinggi, yang menggambarkan masih lemahnya penyampaian informasi antara bidan dengan pasien maupun antar tenaga kesehatan. Komunikasi yang kurang rinci, tidak konsisten, dan kurang empati berdampak pada kepuasan dan keselamatan pasien. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Fatima 2021) yang menegaskan bahwa kelemahan pada komunikasi dan pendokumentasian menjadi hambatan utama dalam implementasi *patient safety* di fasilitas kesehatan primer.

Di sisi lain, beberapa indikator menunjukkan hasil optimal tanpa temuan ketidaksesuaian, seperti penggunaan alat pelindung diri (APD), pencegahan infeksi, dan pengelolaan risiko jatuh. Bidan di TPMB telah konsisten melaksanakan prosedur sterilisasi alat, menjaga kebersihan tangan, mengelola limbah medis dengan tepat, serta memberikan edukasi kepada keluarga untuk mendampingi ibu selama masa observasi. Aspek keamanan obat, terutama pada obat high-alert seperti oksitosin, juga diterapkan sesuai standar. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Wen et al. 2025) yang menekankan

pentingnya prosedur pencegahan infeksi, keamanan obat, serta intervensi pencegahan risiko jatuh di layanan maternitas.

Secara keseluruhan, implementasi *patient safety* oleh bidan di TPMB sudah mengarah pada standar pelayanan berkualitas, dengan sebagian besar indikator berada pada kategori baik. Faktor pendukung keberhasilan ini antara lain latar belakang pendidikan yang umumnya telah mencapai sarjana atau profesi, serta pengalaman kerja di atas lima tahun, yang berkontribusi pada kompetensi teknis dan keterampilan manajerial bidan. Meski demikian, diperlukan evaluasi rutin, pelatihan berkelanjutan, dan peningkatan keterampilan komunikasi untuk memastikan semua aspek *patient safety* diterapkan secara konsisten demi perlindungan dan keselamatan ibu melahirkan.

Tingkat Kepuasan Ibu Melahirkan Di TPMB Wilayah Surabaya Selatan Dan Sekitarnya

Meskipun implementasi *patient safety* di TPMB Surabaya Selatan dan sekitarnya tergolong baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ibu melahirkan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan kuesioner, tingkat ketidakpuasan tertinggi terdapat pada indikator responsivitas bidan, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pasien. Indikator lainnya, seperti perhatian personal dan komunikasi selama proses persalinan. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara pelaksanaan prosedur keselamatan yang baik (60% sesuai standar) dengan rendahnya kepuasan pasien.

Ketimpangan tersebut dapat terjadi karena meskipun bidan telah melaksanakan prosedur teknis dan administratif sesuai standar misalnya penggunaan APD, sterilisasi alat, dan cuci tangan namun aspek interpersonal seperti empati, perhatian emosional, dan keterlibatan dalam mendukung kenyamanan pasien masih kurang diperhatikan. Ekspektasi ibu melahirkan terhadap pelayanan holistik yang mencakup dukungan emosional dan komunikasi yang baik sering kali tidak terpenuhi, sehingga menurunkan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian (Zemenu 2022) dan (Maila 2021) sama-sama menegaskan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh responsivitas, empati, dan suasana pelayanan, bahkan ketika standar prosedur medis telah terpenuhi.

Temuan ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan ibu melahirkan, pelayanan kebidanan tidak cukup berfokus pada penerapan *patient safety* secara teknis, tetapi juga harus memperkuat soft skill bidan. Peningkatan kemampuan komunikasi, empati, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pasien menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman persalinan yang aman, nyaman, dan memuaskan. Dengan pendekatan yang lebih holistik, diharapkan pelayanan di TPMB dapat memenuhi kebutuhan fisik sekaligus psikologis ibu melahirkan.

Hubungan Antara Implementasi *Patient Safety* Dan Kepuasan Ibu Melahirkan Di TPMB Wilayah Surabaya Selatan Dan Sekitarnya

Korelasi positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip *patient safety* oleh bidan, seperti identifikasi pasien yang tepat, komunikasi efektif, pencegahan infeksi, dan pelaksanaan prosedur yang benar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan ibu terhadap layanan persalinan yang diterimanya. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Siregar et al . 2022) yang menyatakan bahwa kepatuhan tenaga kesehatan terhadap protokol *patient safety* berkontribusi positif terhadap persepsi pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan layanan, terutama pada pelayanan kebidanan.

Meskipun dalam penelitian ini sebagian besar ibu melahirkan menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, salah satu aspek yang paling menonjol dalam ketidakpuasan ibu melahirkan pada penelitian ini adalah kurangnya komunikasi yang efektif dan perhatian personal dari bidan. Komunikasi efektif tidak hanya mencakup

penyampaian informasi medis secara jelas, tetapi juga mencerminkan empati, kemampuan mendengarkan, serta keterlibatan emosional yang mendukung kenyamanan pasien. Kurangnya bidan dalam memastikan bahwa pasien dan keluarga benar-benar memahami informasi yang disampaikan, seperti prosedur persalinan, penanganan nyeri, atau tindakan medis yang akan dilakukan, menjadi faktor penting yang menurunkan tingkat kepuasan ibu. Kurangnya perhatian personal dari bidan, seperti minimnya sapaan hangat, kesan tergesa-gesa dalam menjelaskan, atau kurangnya waktu untuk menjawab pertanyaan pasien, turut memperburuk persepsi ibu terhadap kualitas pelayanan. Padahal, menurut (Rahayu et al. 2020) komunikasi interpersonal yang empatik selama proses persalinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepercayaan ibu, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Keterbatasan komunikasi dua arah ini mengakibatkan ibu merasa cemas, tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, serta kurang dihargai sebagai individu.

Salah satu indikator *patient safety* yang sangat berpengaruh dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif. Beberapa responden menyatakan bahwa informasi yang disampaikan bidan tidak sepenuhnya dapat dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa pemastian terhadap pemahaman pasien dan keluarga merupakan aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian oleh (Candra 2019) juga mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik antara bidan dan pasien terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan merupakan elemen kunci dalam keselamatan pasien selama proses persalinan.

Namun demikian, tidak dapat diabaikan bahwa aspek-aspek lain seperti lingkungan fisik, biaya, serta sikap dan etika tenaga kesehatan juga turut menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dalam penelitian oleh (Yuliana 2022) ditemukan bahwa kombinasi antara keselamatan pasien dan kenyamanan lingkungan memberikan dampak lebih besar terhadap kepuasan dibanding hanya satu faktor saja. Oleh karena itu, *patient safety* harus diintegrasikan dengan pendekatan pelayanan yang menyeluruh, termasuk kenyamanan fisik dan psikologis pasien.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah bahwa implementasi patient safety di TPMB wilayah Surabaya Selatan dan sekitarnya umumnya sudah berada pada kategori baik (60%), yang mencerminkan bahwa sebagian besar bidan telah menerapkan prinsip keselamatan pasien secara optimal. Namun demikian, tingkat kepuasan ibu melahirkan masih tergolong rendah, dengan 40% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan cukup kuat antara implementasi patient safety dengan kepuasan ibu melahirkan ($p = 0,000$; $r = 0,649$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan patient safety, semakin tinggi pula tingkat kepuasan ibu melahirkan, sehingga peningkatan kualitas penerapan patient safety menjadi langkah strategis untuk memperbaiki pengalaman dan kepuasan pasien secara keseluruhan, meskipun aspek teknis pelayanan telah diterapkan dengan cukup baik, kualitas interaksi verbal dan nonverbal antara bidan dan pasien masih menjadi titik lemah yang perlu mendapat perhatian khusus. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi dan sikap empati bidan perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan pengalaman positif dan kepuasan ibu melahirkan di TPMB.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrini, I.M. (2024) 'Implementasi budaya *patient safety* dalam mencegah *adverse events* di RSUD Kota Kendari', *Nursing Update*, 15(2). doi:10.36089/nu.v15i2.2064.
- Candra, H. (2019) 'Hubungan penerapan *patient safety* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh', *Kes Cehadum*, 1(4), pp.43–53.
- Devanda (2020) *Keselamatan pasien dan keselamatan kesehatan kerja*. Vol.11. Jakarta: Deepublish.
- Dinas Kesehatan Surabaya (2023) *Profil Dinas Kesehatan Jawa Timur 2023*. Surabaya: Dinkes Jatim.
- Fatima, T. (2021) 'Hospital healthcare service quality, patient satisfaction, and loyalty', *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), pp.1195–1214. doi:10.1108/IJQRM-02-2017-0031.
- Fitriyah, H. (2023) 'Pengaruh budaya menyalahkan (*blaming culture*) terhadap tingkat pelaporan insiden keselamatan pasien', *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(1), pp.33–38. doi:10.55606/klinik.v2i1.773.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khasanah, U. (2023) 'Asuhan kebidanan berkelanjutan pada Ny. "I" usia 38 tahun G2P1A0AH1', *Jurnal Sehat Indonesia*, 5(2), pp.84–93.
- Maila, I.E. (2021) *Kepuasan pasien rawat jalan geriatri ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan respon time di puskesmas*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rahayu, T., et al. (2020) 'The role of communication in increasing maternal satisfaction during labor services', *Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 10(1), pp.32–38.
- Rahmawati, D.A., Heryani, F.T., Alyani, F., Hanisa, R., Ibrahim, R. & Zakiah, V. (2023) 'Evaluasi tingkat kepuasan terhadap keselamatan pasien', *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 5(5), pp.69–76.
- Siregar, N., et al. (2022) 'Implementation of patient safety standards and their impact on patient satisfaction in maternity care', *Journal of Midwifery Studies*, 8(1), pp.45–52.
- Wen, J., Wen, J., Jing, W., He, H. & Ren, J. (2025) 'The knowledge, attitude, and practice toward fall prevention of parturients in the obstetric inpatient wards', *Frontiers in Public Health*, 9, 1412111. doi:10.3389/fpubh.2025.1412111.
- World Health Organization (2020) *Global Patient Safety Action Plan 2021–2030: Towards zero patient harm in health care*. Geneva: WHO.
- World Health Organization (2024) 'Maternal mortality', *WHO Fact Sheets*. Available at: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality> (Accessed: 27 October 2025).
- Widiasari, R., et al. (2019) 'Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), pp.43–52. doi:10.7454/jki.v22i1.615.
- Yuliana, D., et al. (2022) 'Multifactor analysis of patient satisfaction in midwifery services', *Jurnal Pelayanan Kesehatan Primer*, 10(4), pp.211–219.
- Zemenu, S. (2022) 'Maternal satisfaction and associated factors towards institutional delivery service at public hospitals in the Somali region,

Eastern Ethiopia', *PLoS ONE*, 17(11), e0277224.
doi:10.1371/journal.pone.0277224.