



## KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN POLI KANDUNGAN DI RS SITI KHODIJAH MUHAMMADIYAH CABANG SEPANJANG SIDOARJO

### QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES AT THE CONTENT POLYCLINIC AT SITI KHODIJAH MUHAMMADIYAH HOSPITAL, SEPANJANG BRANCH, SIDOARJO

Firdausi Nuzula<sup>1#</sup>, Annisa Wigati Rozifa<sup>2</sup>, Irma Maya Puspita<sup>3</sup>

<sup>1</sup> S1 Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
<p>Received: August 21<sup>th</sup> 2025            Revised: October 26<sup>th</sup> 2025            Accepted: October 30<sup>th</sup> 2025</p>	<p><i>Improving the quality of midwifery services is essential to ensure safety and comfort for pregnant women during antenatal care (ANC). This study analyzed the effectiveness of service management based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Thirty-five pregnant women who attended the obstetrics outpatient clinic at Siti Khodijah Muhammadiyah Hospital, Sepanjang Branch, participated as respondents. Data were collected using a validated and reliable questionnaire. The results showed that all service aspects had a mean score above 1.8, categorized as "good," with empathy and tangibles achieving the highest averages. Overall, 94% of respondents expressed satisfaction. However, utilization of the Maternal and Child Health (MCH) Handbook remained suboptimal. Strengthening patient communication and educational facilities, along with developing interpersonal skills among healthcare workers, is recommended.</i></p>
<p><b>KEYWORD</b></p> <p><i>midwifery service management, patient satisfaction, pregnant women, service quality</i></p>	
<p><b>CORRESPONDING AUTHOR</b></p> <p>Nama: Annisa' Wigati Rozifa            Email: annisa.wigati.rozifa@um-surabaya.ac.id            No hp: 0857-2437-2252</p>	
<p>DOI: 10.62354/jurnalmedicare.v4i4.239</p>	
<p>Meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan bagi ibu hamil selama pemeriksaan antenatal (ANC). Penelitian ini menganalisis efektivitas manajemen pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sebanyak tiga puluh lima ibu hamil yang berkunjung ke poli rawat jalan kebidanan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang berpartisipasi sebagai responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan memiliki nilai rata-rata di atas 1,8 dan dikategorikan "baik", dengan aspek empati dan bukti fisik memperoleh nilai tertinggi. Secara keseluruhan, 94% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun, pemanfaatan Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) masih belum optimal. Oleh karena itu, disarankan untuk memperkuat komunikasi dengan pasien serta fasilitas edukasi, dan mengembangkan keterampilan interpersonal tenaga kesehatan.</p>	

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan kebidanan di Indonesia, terutama dalam periode antenatal hingga persalinan, merupakan komponen kunci dalam sistem kesehatan yang mempengaruhi derajat kesehatan ibu hamil dan angka kematian ibu (AKI). Menurut data Badan Statistik Pusat (2022), AKI di Indonesia mencapai 189 per 100.000 kelahiran hidup, menunjukkan perlunya intervensi manajerial yang lebih efektif dalam pelayanan kebidanan untuk merespons tantangan ini (Putri et al., 2024). Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi klinis bidan, tetapi juga pada sistem manajemen yang efisien, progresif, dan sensitif terhadap kebutuhan pasien (Yanti et al., 2023).

Upaya untuk meningkatkan kepuasan ibu hamil melalui manajemen pelayanan kebidanan yang baik dapat berkontribusi signifikan terhadap penurunan angka kematian ibu di Indonesia.

Penelitian oleh Yanti et al., (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan antenatal care (ANC) yang baik, yang mencakup sistem pelayanan yang terorganisir dengan baik, komunikasi yang efektif dari bidan, serta penanganan keluhan secara memadai, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil ketika menggunakan fasilitas kesehatan, baik di tingkat primer maupun rumah sakit (Badariati et al., 2022). Didukung penelitian oleh Oktavianti et al., (2022) menekankan pentingnya ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan perhatian emosional dalam pelayanan obstetri, yang kesemuanya memainkan peranan dalam persepsi kualitas layanan oleh pasien (Oktavianti et al., 2022).

Namun, meskipun terdapat kemajuan dalam beberapa aspek, kesenjangan antara praktik pelayanan di rumah sakit dan ekspektasi pasien masih sering terjadi. Faktor-faktor seperti keterlambatan pelayanan, ketidaklibatan pasien dalam pengambilan keputusan, dan kurangnya evaluasi manajemen mutu sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan di kalangan ibu hamil (Aldiantri et al., 2022). Selain itu, terdapat banyak institusi kesehatan yang belum menerapkan sistem manajemen mutu yang terstandarisasi dan berkelanjutan, yang terutama dirasakan dalam pelayanan kebidanan (Mita & Maulana, 2020).

Temuan tersebut semakin relevan terutama dengan perkembangan global dan nasional yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu. WHO dalam kerangka Quality of Care menekankan pentingnya pengalaman pasien dalam penilaian keberhasilan layanan (Erawati et al., 2020). Selama pandemi COVID-19, banyak rumah sakit mengalami penurunan dalam indeks kepuasan ibu hamil, yang diakibatkan oleh kurang efisiennya adaptasi sistem pelayanan terhadap kebutuhan pasien yang berubah (Andarwulan, 2019). Oleh karena itu, evaluasi mendalam terhadap manajemen pelayanan kebidanan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang sangat krusial untuk memahami bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana efektivitas manajemen pelayanan kebidanan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil. Diharapkan hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik dalam literatur manajemen rumah sakit dan kebidanan, tetapi juga secara praktis membantu rumah sakit dalam

merumuskan strategi pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas, serta berorientasi pada kebutuhan pasien (Parantri et al., 2023).

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Poli Kandungan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang pada saat periode pengumpulan data berlangsung. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria inklusi tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) ibu hamil yang berada pada trimester kedua atau ketiga, (2) telah mendapatkan pelayanan kebidanan minimal dua kali di rumah sakit tersebut, dan (3) bersedia menjadi responden dengan menandatangani informed consent. Berdasarkan teknik tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret–April 2025, bertempat di Poli Kandungan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada ibu hamil yang menjadi responden. Instrumen berupa kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Uji validitas menunjukkan  $r > 0,3$  dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*  $> 0,7$ . Skala penilaian terdiri dari tiga kategori: Baik (2), Cukup (1), dan Kurang (0).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Umur

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Usia Ibu Hamil

Karakteristik Responden	N	%
16-25	6	17%
26-35	25	71%
>35	4	12%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 25 responden (71%) yang berusia 26-35 tahun, 6 responden (17%) berusia 16-25 tahun dan sebanyak 4 responden (12%) berusia >35 tahun.

### 2. Pendidikan

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Ibu Hamil

Karakteristik Responden	N	%
SD	0	0%
SMP	1	3%
SMA	14	40%
Perguruan Tinggi	20	57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan Pendidikan sebanyak 20 responden (57%) Perguruan tinggi, SMA (40%), dan SMP (3%).

### 3. Pekerjaan

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Ibu Hamil

Karakteristik Responden	N	%
IRT	15	43%
PNS	4	11%
SWASTA	14	40%
Lainnya	2	6%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer 2025

Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ibu hamil dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) (43%), Swasta (40%), PNS (11%) dan Lainnya sebanyak (6%).

### Analisis Deskriptif

Tabel 4. Deskripsi Persepsi Ibu Hamil Terhadap Dimensi Sarana Pelayanan Kebidanan (n=35)

No		N	Min	Max	Mean	SD
1	Kondisi bangunan Poli Kandungan nyaman dan bersih	35	2	2	2.00	0.000
2	Poli Kandungan memiliki peralatan/alat pemeriksaan ibu hamil yang lengkap	35	1	2	1.97	0.169
3	Ruang Poli Kandungan memiliki papan informasi tentang kehamilan (Fasilitas media edukasi)	35	0	1	0.14	0.355
4	Ibu diperiksa berdasarkan nomor antrian	35	2	2	2.00	0.000
5	Fasilitas yang memadai, seperti gedung tempat parkir dan toilet	35	2	2	2.00	0.000

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4. pada setiap indikator dimensi Tangibles, menunjukkan bahwa persepsi ibu hamil terhadap aspek fisik pelayanan sangat positif. Hampir semua indikator mendapatkan nilai rata-rata (*Mean*) di atas 1.62, dengan skor maksimum mencapai 2 (baik) untuk semua item. Secara khusus, Kondisi bangunan Poli Kandungan nyaman dan bersih, Ibu diperiksa berdasarkan nomor antrian dan Fasilitas yang memadai, seperti gedung tempat parkir dan toilet memiliki Mean= 2.00 dengan SD = 0.000, responden secara konsisten menilai kondisi bangunan, pemberian nomor antrian kepada ibu hamil dan fasilitas yang memadai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo telah memenuhi ekspektasi atau bahkan melebihi harapan ibu hamil. Studi yang dilakukan oleh Yunningsih et al., (2022) menemukan physical evidence berpengaruh positif pada kepuasan pasien di RSUD Indramayu. Namun pada penelitian Miarsih (2025) di Sultan Imanuddin mengatakan

bahwa physical evidence tidak signifikan, yang mirip dengan hasil penelitian ini bahwa tangibles tidak menunjukkan signifikan korelasi. Hal ini mungkin karena persepsi homogen atau kebijakan internal rumah sakit.

Tabel 5. Deskripsi Persepsi Ibu Hamil Terhadap Dimensi Keandalan Pelayanan Kebidanan (n=35)

No		N	Min	Max	Mean	SD
1	Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan tepat waktu kepada ibu hamil	35	2	2	2.00	0.00
2	Tenaga Kesehatan memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan/tindakan	35	1	2	1.97	0.169
3	Tenaga Kesehatan melakukan pengukuran tinggi badan, pengukuran berat badan, dan pengukuran lingkaran lengan, dan pengukuran tekanan darah ibu hamil	35	1	2	1.91	0.284
4	Tenaga Kesehatan mengukur tinggi fundus uteri ketika ibu berkunjung ke poli kandungan di RS untuk melakukan pemeriksaan	35	2	2	.00	0.00
5	Tenaga kesehatan berkolaborasi dengan Dokter poli kandungan apabila ada masalah pada kehamilan ibu	35	1	2	1.97	0.169
6	Tenaga kesehatan memberikan informasi dan konseling pada ibu hamil	35	2	2	2.00	0.00
7	Tenaga kesehatan mampu menjelaskan dengan baik keadaan janin ibu	35	1	2	1.97	0.169
8	Tenaga kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur	35	1	2	1.97	0.169
9	Tenaga kesehatan mencatat di status hasil pemeriksaan pada saat ibu berkunjung	35	1	2	1.94	0.236

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 5. Dari sembilan indikator dimensi Keandalan, tiga indikator menunjukkan tingkat persepsi yang sempurna. Indikator Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan tepat waktu kepada ibu hamil, Tenaga Kesehatan mengukur tinggi fundus uteri ketika ibu berkunjung ke poli kandungan di RS untuk melakukan pemeriksaan, dan Tenaga kesehatan memberikan informasi dan konseling pada ibu hamil, semuanya mendapatkan nilai Mean= 2.00 dengan SD= 0.00. Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC secara konsisten menilai aspek-aspek tersebut berada dalam kategori baik, menunjukkan kinerja yang sangat optimal dari tenaga kesehatan dalam hal ketepatan waktu pelayanan, prosedur

pengukuran spesifik, serta pemberian informasi dan konseling. Pada dimensi Reliability, indikator seperti ketepatan waktu pelayanan, prosedur pengukuran kehamilan, serta pemberian informasi memperoleh nilai rata-rata di atas 1,9 (kategori "Baik"). Hal ini sejalan dengan pendapat Strecker et al., (2016) yang menekankan bahwa keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai standar prosedur operasional (SPO) merupakan kunci utama membangun kepercayaan pasien. Keandalan bidan memberikan layanan tepat waktu dan sesuai SOP mendapat skor tinggi ( $\geq 1,9$ ). Ini sejalan dengan (Miarsih, 2025), yang menemukan reliability signifikan terhadap kepuasan.

Tabel 6. Deskripsi Persepsi Ibu Hamil Terhadap Dimensi Ketanggapan Pelayanan Kebidanan (n=35)

No		N	Min	Max	Mean	SD
1	Tenaga kesehatan yang bertugas di Poli Kandungan selalu ada di Ruangannya ketika ibu berkunjung	35	1	2	1.97	0.169
2	Tenaga kesehatan melibatkan suami untuk mengambil keputusan terkait dengan kesehatan ibu selama hamil	35	2	2	2.00	0.000
3	Tenaga kesehatan memberikan pendidikan kesehatan saat ibu melakukan pemeriksaan ke poli Kandungan	35	2	2	2.00	0.000
4	Tenaga kesehatan melakukan tindakan cepat dan tepat	35	1	2	1.97	0.169
5	Tenaga kesehatan menerima dan melayani dengan baik	35	2	2	2.00	0.000

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 6. Tenaga kesehatan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo dipersepsikan sangat responsif dan sigap dalam menanggapi kebutuhan serta memberikan pelayanan kepada ibu hamil. Dimensi *Responsiveness* memperlihatkan tenaga kesehatan sigap, cepat merespons kebutuhan pasien, serta melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan medis. Hasil ini sejalan dengan studi (Christia et al., 2021) yang menyebutkan bahwa ketanggapan bidan dalam merespons keluhan pasien berkontribusi langsung pada rasa puas dan aman pasien. Respon tersebut diimbangi dengan keterlibatan keluarga mendapat pujian. *Responsiveness* sangat penting bagi kepuasan pasien hemodialisis dengan pengaruh signifikan (Hidayat et al., 2025).

Tabel 7. Deskripsi Persepsi Ibu Hamil Terhadap Dimensi Jaminan Pelayanan Kebidanan (n=35)

No	N	Min	Max	Mean	SD	
1	Tenaga kesehatan mampu dan terampil melayani ibu hamil	35	2	2	2.00	0.000
2	Tenaga kesehatan mampu menjelaskan dengan baik tentang keadaan kehamilan ibu	35	1	2	1.91	0.284
3	Tenaga kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ibu hamil	35	1	2	1.97	0.169
4	Tenaga kesehatan dapat menjaga rahasia dan privasi ibu hamil	35	1	2	1.97	0.169
5	Tenaga kesehatan memberikan buku KIA (Apabila Kunjungan Pertama)	35	0	2	1.51	0.562
6	Tenaga kesehatan menginformasikan ke ibu bahwa buku KIA dibawa setiap kunjungan	35	0	2	1.80	0.473
7	Ibu yakin bahwa Tenaga kesehatan dapat membantu keluhan ibu saat berkunjung ke poli kandungan	35	1	2	1.94	0.236

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 7. Tujuh item indikator dimensi Jaminan (*Assurance*) pelayanan kebidanan, didapatkan bahwa persepsi ibu hamil sangat positif terhadap rasa aman, kompetensi, dan kredibilitas tenaga kesehatan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo. Hasil ini ditunjukkan dengan indikator Tenaga kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ibu hamil (No. 3) dan Tenaga kesehatan dapat menjaga rahasia dan privasi ibu hamil (No. 4) memiliki Mean= 1.97 dengan SD= 0.169. Indikator Ibu yakin bahwa Tenaga kesehatan dapat membantu keluhan ibu saat berkunjung ke poli kandungan (No. 7) memiliki Mean= 1.94 dengan SD= 0.236. Serta Tenaga kesehatan mampu menjelaskan dengan baik tentang keadaan kehamilan ibu (No. 2) memiliki Mean= 1.91 dengan SD= 0.284. Nilai rata-rata yang tinggi ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil mempersepsikan tenaga kesehatan sebagai pihak yang kredibel, dapat dipercaya, mampu menjelaskan dengan baik, dan menjaga privasi pasien. Dua indikator terkait dengan pemberian buku KIA (No. 5) dan informasi bahwa buku KIA dibawa setiap kunjungan (No. 6) menunjukkan nilai rata-rata yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu Mean= 1.51, SD= 0.562 dan Mean= 1.80, SD= 0.473.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi Jaminan ini menyatakan bahwa ibu hamil memiliki rasa aman dan keyakinan yang tinggi terhadap kompetensi, kredibilitas, dan profesionalisme tenaga kesehatan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sidoarjo, meskipun ada ruang untuk

peningkatan konsistensi dalam penyediaan informasi terkait buku KIA. Pada dimensi Assurance, responden menilai tenaga kesehatan memiliki kompetensi profesional, menjaga privasi, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas. Namun, indikator terkait pemberian dan penggunaan buku KIA mendapat skor yang lebih rendah (Mean = 1,51), yang menunjukkan perlunya peningkatan edukasi pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nguyen et al., (2021) di Vietnam menyimpulkan bahwa trust (assurance & reliability) berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas dalam pengaturan pelayanan rumah sakit.

Tabel 8. Deskripsi Persepsi Ibu Hamil Terhadap Dimensi Empati Pelayanan Kebidanan (n=35)

No		N	Min	Max	Mean	SD
1	Tenaga kesehatan tidak membedakan ibu berdasarkan status atau golongan, agama dan suku ketika berkunjung ke poli Kandungan di RS Siti Khodijah Cabang Sepanjang	35	2	2	2.00	0.000
2	Tenaga kesehatan bersikap sopan dan ramah ketika berkomunikasi kepada ibu	35	2	2	2.00	0.000
3	Dalam berkomunikasi Tenaga kesehatan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami	35	1	2	1.94	0.236
4	Tenaga kesehatan memberikan salam (sapaan) kepada ibu hamil sebelum melakukan pemeriksaan	35	1	2	1.97	0.169
5	Tenaga kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	35	1	2	1.89	0.323
6	Tenaga kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit/ keluhan ibu	35	1	2	1.97	0.169
7	Terlaksananya suasana kekeluargaan antara Tenaga kesehatan dan pasien	35	1	2	1.97	0.169
8	Tenaga kesehatan menanggapi dengan cepat keluhan ibu	35	1	2	1.97	0.169

Sumber: Data Primer, 2025

Pada tabel 8. Pada pertanyaan 4,6,7,8 memiliki rata-rata (*Mean*)= 1.97 dengan standar deviasi (*SD*)= 0.169. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik inisiatif sapaan, penjelasan mengenai perawatan, terciptanya suasana kekeluargaan, serta kecepatan tanggapan terhadap keluhan. Dimensi Empathy juga mendapat penilaian baik, dengan rata-rata skor di atas 1,9 pada indikator kesopanan, ramah, komunikasi, dan perhatian personal. Hasil ini mendukung teori Zeithaml et al. (2009) bahwa empati tenaga kesehatan menciptakan ikatan emosional yang memengaruhi loyalitas pasien. Skor tinggi pada aspek empati menguatkan temuan Christia et al., (2021) yang memposisikan empathy sebagai dimensi paling berpengaruh.

Tabel 9. Kepuasan Ibu hamil pada pelayanan Pelayanan Kebidanan (n=35)

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	33	94%
Cukup Puas	2	6%
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber Data Primer, 2025

Tabel 9 menunjukkan Tingkat kepuasan ibu hamil dari 35 responden sebanyak 33 (94%) mengatakan puas dan ada 2 responden (6%) mengatakan cukup puas pada pelayanan yang diterima. Kepuasan ibu hamil mencapai 94% (33 responden), menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan pelayanan kebidanan di RS ini. Dalam penelitian Lee et al., (2024) menyatakan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan lingkungan dan interaksi pelayanan.

#### D. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan kebidanan di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang tergolong baik dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 94%. Semua dimensi SERVQUAL mendapat penilaian tinggi, terutama empati dan aspek fisik pelayanan. Diperlukan peningkatan pada aspek edukasi penggunaan buku KIA serta pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aldiantri, E. V., Dewi, M. J., Fajriansyah, M. A., & Wardah, R. M. N. (2022). *Perancangan Aplikasi Kesehatan Kehamilan Menggunakan Metode Design Thinking*. 4(1), 13–26. <https://doi.org/10.17509/integrated.v4i1.46178>
- Andarwulan, S. (2019). Hubungan Tingkat Pendidikan Ibu Hamil Terhadap Frekuensi Pemeriksaan Kehamilan BPM G. N. Maya D. Tambak Sawah. *Embrio*, 11(2), 87–93. <https://doi.org/10.36456/embrio.vol11.no2.a2040>
- Badan Statistik Pusat. (2022). *Profil Kesehatan Ibu dan Anak 2022*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/12/23/54f24c0520b257b3def481be/profil-kesehatan-ibu-dan-anak-2022.html>
- Badariati, B., Devi, R., & Parmin, P. (2022). Peran Bidan Di Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Pada Masa Era New Normal Covid-19 Di Kota Palu. *Ghidza Jurnal Gizi Dan Kesehatan*, 6(2), 224–229. <https://doi.org/10.22487/ghidza.v6i2.571>
- Christia, J., Ard, A., & Runion, L. (2021). Article 3 2021 Part of the Health and Medical Administration Commons, Marketing Commons, Obstetrics and Gynecology Commons, and the Strategic Management Policy Commons Recommended Citation Recommended Citation Christia, Jerome; Ard, Aaron; and Runion. *Atlantic Marketing Journal*, 10(1).

<https://digitalcommons.kennesaw.edu/amjAvailableat:https://digitalcommons.kennesaw.edu/amj/vol10/iss1/3>

- Erawati, A. D., Alfiani, N., & Kurniasih, D. (2020). Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Buku Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) (Studi Kasus Di BPM Noor Naini Kelurahan Podorejo Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(02), 50–54. <https://doi.org/10.33221/jikes.v19i02.474>
- Hidayat, D. H. Z., Mimanda, Y., & Maikel, M. P. (2025). The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction: Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3. *The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 6(1), 21–30. <https://doi.org/10.46456/JISDEP.V6i1.640>
- Lee, G. E., Kim, S., Chu, S. H., Seok, J. H., Kim, S. Y., & Kim, S. (2024). Improving patient satisfaction based on service quality in clinical trials: A cross-sectional study. *PLOS ONE*, 19(12), e0313340. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0313340>
- Miarsih, A. (2025). Patient Satisfaction Analysis Based on Hospital Service Quality. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 4(1), 26–39. <https://doi.org/10.54099/AIJMS.V4i1.1116>
- Mita, M., & Maulana, M. A. (2020). Pelaksanaan Fungsi Manajemen Dan Kondisi Kerja Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Window of Health Jurnal Kesehatan*, 326–335. <https://doi.org/10.33368/woh.v0i0.334>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 135–144. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21274>
- Parantri et al., Y. (2023). Strategi Responsif Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*.
- Putri, A. D., Budhiana, J., & Dirgantara, T. I. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. 13(1), 20–28. <https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126>
- Strecker, S., Kuckertz, A., & Pawlowski, J. M. (2016). Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4. *ICB Research Reports*, 9. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/136223/slug/service-quality-dan-satisfaction-edisi-4.html>
- Yanti, N. L. G. P., Oktaviani, N. P. W., Faidah, N., Muliawati, N. K., & Adiputra, I. M. S. (2023). Optimalisasi Peran Petugas Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Untuk Meningkatkan Kesehatan Ibu Hamil.

*Jurnal Pengabdian Barelang*, 5(1), 1–6.  
<https://doi.org/10.33884/jpb.v5i1.5625>