

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN SECARA NORMAL

Riska Oktavia Sihotang\*, Yesica Geovany Sianipar, Nurhajjah, Magdalena br Barus  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan, Indonesia

\* Corresponding Author: [riskaoktaviasihotang@gmail.com](mailto:riskaoktaviasihotang@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 16-03-2025

Revised: 22-03-2025

Accepted: 28-03-2025

Available online

#### Kata Kunci:

Kesehatan ibu dan anak, kepuasan ibu bersalin, kualitas pelayanan

#### Keywords:

Maternal and child health, maternal satisfaction, quality of service

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan ibu bersalin serta keselamatan ibu dan bayi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Pelabuhan Sambas. Menggunakan desain cross-sectional, penelitian ini melibatkan 56 ibu bersalin yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, dan empati memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan ibu bersalin, sedangkan variabel jaminan menunjukkan hubungan terbalik. Peningkatan kualitas

layanan kesehatan, terutama dalam aspek responsivitas dan kehandalan tenaga medis, menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya perbaikan mutu layanan perlu dilakukan secara menyeluruh, termasuk peningkatan keterampilan tenaga kesehatan dan fasilitas yang lebih memadai.

### ABSTRACT

The quality of health services plays an important role in improving maternal satisfaction and the safety of mothers and babies. This study aims to analyze the relationship between service quality and maternal satisfaction levels at the Sambas Port Health Center. Using a cross-sectional design, this study involved 56 mothers selected through simple random sampling techniques. The results showed that the aspects of direct evidence, responsiveness, reliability, and empathy had a significant relationship to maternal satisfaction, while the assurance variable showed an inverse relationship. Improving the quality of health services, especially in terms of responsiveness and reliability of medical personnel, is a key factor in improving patient satisfaction. Therefore, efforts to improve the quality of services need to be carried out comprehensively, including improving the skills of health workers and more adequate facilities.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Akademi Kebidanan Nusantara 2000



### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan kesejahteraan masyarakat (Jihad, 2023). Kualitas layanan kesehatan tidak hanya mencerminkan efektivitas dan efisiensi sistem kesehatan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan individu dan

populasi secara keseluruhan. Dalam sistem pelayanan kesehatan, tenaga medis memiliki peran utama dalam memberikan layanan yang optimal, baik dalam hal pencegahan, pengobatan, maupun rehabilitasi kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi prioritas dalam berbagai kebijakan kesehatan, khususnya dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Ayuningtyas & Wibowo, 2024).

Menurut estimasi World Health Organization (WHO), angka kematian ibu (AKI) masih menjadi permasalahan global yang memerlukan perhatian serius. Setiap hari, sekitar 800 perempuan meninggal akibat komplikasi kehamilan dan persalinan, dengan 99% dari kematian tersebut terjadi di negara berkembang (Agustini & Indrawati, 2024). Data WHO tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah kematian ibu mencapai 289.000 jiwa di seluruh dunia, dengan angka yang bervariasi di berbagai negara. Di kawasan Asia Tenggara, Indonesia memiliki angka kematian ibu yang cukup tinggi, yaitu 214 kematian per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan dengan negara-negara tetangga seperti Thailand (44 per 100.000), Brunei (60 per 100.000), dan Malaysia (39 per 100.000 kelahiran hidup) (Kurniati et al., 2019).

Di Indonesia, angka kematian ibu, bayi, dan balita masih menjadi tantangan besar bagi sektor kesehatan. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2015, tercatat bahwa AKI mencapai 359 per 100.000 kelahiran hidup, sementara angka kematian bayi (AKB) berada di angka 32 per 1.000 kelahiran hidup. Tingginya angka kematian ibu dan bayi ini menjadikan kesehatan ibu dan anak (KIA) sebagai prioritas utama dalam program pembangunan kesehatan nasional. Oleh karena itu, dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2015–2019, pemerintah menargetkan berbagai program untuk menurunkan angka kematian ini melalui peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan (Prasasti et al., 2021).

Meskipun angka kematian ibu menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun, capaian tersebut masih jauh dari target yang telah ditetapkan dalam Millennium Development Goals (MDGs) dan Sustainable Development Goals (SDGs) (Sari et al., 2023). Pada tahun 1991, AKI di Indonesia tercatat sebesar 390 per 100.000 kelahiran hidup, dan berhasil turun menjadi 230 pada tahun 2020. Namun, angka ini masih belum mencapai target SDGs 2030, yaitu di bawah 70 per 100.000 kelahiran hidup (Riandari et al., 2022). Selain itu, pandemi COVID-19 turut berkontribusi terhadap peningkatan angka kematian ibu dan bayi. Pada tahun 2020, jumlah kematian ibu meningkat sebesar 300 kasus dibandingkan tahun 2019, sementara angka kematian bayi mengalami kenaikan hingga 40 persen dalam periode yang sama (Winurini, 2020).

Permasalahan kesehatan ibu dan anak tidak hanya terkait dengan angka kematian, tetapi juga mencakup aspek morbiditas atau tingkat kesakitan (Arifin, 2023). Kesehatan anak dapat diukur melalui beberapa indikator seperti angka kematian bayi, status gizi, dan angka harapan hidup saat lahir. Upaya untuk menurunkan AKI dilakukan dengan memastikan bahwa setiap ibu memiliki akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini mencakup pemeriksaan selama kehamilan, pertolongan persalinan oleh tenaga medis profesional, serta perawatan ibu dan bayi setelah persalinan. Selain itu, layanan keluarga berencana dan penggunaan alat kontrasepsi setelah melahirkan juga menjadi bagian penting dalam strategi penurunan angka kematian ibu dan bayi.

Keberhasilan dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi sangat bergantung pada kualitas layanan kesehatan, terutama dalam proses persalinan. Oleh karena itu, pemerintah menargetkan agar setiap persalinan ditangani oleh tenaga kesehatan terlatih di fasilitas pelayanan kesehatan. Sejak tahun 2015, ibu bersalin diharapkan memperoleh pelayanan yang memenuhi standar dengan bantuan tenaga medis yang kompeten. Untuk memastikan hal ini, indikator pelayanan kesehatan keluarga dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan diperbarui, dengan menitikberatkan pada persalinan yang dilakukan di fasilitas kesehatan. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan keselamatan ibu dan bayi serta mengurangi risiko komplikasi yang dapat berujung pada kematian (Rismawati & Jamir, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien serta efektivitas layanan kesehatan itu sendiri. Layanan yang berkualitas harus memenuhi standar profesi dan pelayanan yang berlaku, serta mengoptimalkan sumber daya yang tersedia (Anggreini et al., 2024). Selain aspek teknis, pelayanan kesehatan juga harus memperhatikan aspek etika, hukum, dan nilai sosial budaya. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan, meskipun sifatnya subjektif dan dapat bervariasi antar individu. Oleh karena itu, evaluasi terhadap mutu layanan kesehatan perlu dilakukan secara komprehensif agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional (Sukardi et al., 2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan KIA dengan kepuasan ibu bersalin secara normal.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain penelitian Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh ibu yang menjalani persalinan normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga, dengan jumlah kunjungan ibu

bersalin selama tahun 2022 sebanyak 121 orang. Dari populasi tersebut, sebanyak 56 ibu bersalin dipilih sebagai sampel penelitian menggunakan teknik simple random sampling.

Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu. Kriteria inklusi meliputi ibu yang menjalani persalinan normal dengan bantuan tenaga kesehatan, bersedia menjadi responden, serta berada dalam kondisi baik dan mampu berkomunikasi dengan jelas. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup ibu yang menjalani persalinan normal tanpa bantuan tenaga kesehatan, ibu yang melahirkan melalui prosedur section caesarea, ibu yang tidak bersedia menjadi responden, serta ibu yang mengalami kondisi tertentu yang menghambat komunikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Karakteristik responden

<b>Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
< 20 tahun	4	7,4
20-35 tahun	41	75,9
> 35 tahun	9	16,7
<b>Pekerjaan</b>		
Tinggi	23	42,5
Rendah	31	57,4
<b>Pekerjaan</b>		
Bekerja	22	40,7
Tidak Bekerja	32	59,3
<b>Bukti Langsung</b>		
Baik	32	78,0
Kurang	22	22,0
<b>Daya Tanggap</b>		
Baik	14	25,9
Kurang	40	74,1
<b>Kehandalan</b>		
Baik	24	44,4
Kurang	30	55,6
<b>Jaminan</b>		
Baik	42	77,8
Kurang	12	22,2
<b>Empati</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baik	28	51,9
Kurang	26	48,1
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	18	78,0
Tidak Puas	36	22,0

**Tabel 1** menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa mayoritas responden di Puskesmas Pelabuhan Sambas berusia 20-35 tahun (75,9%), memiliki pendidikan rendah (57,4%), serta tidak bekerja (59,3%). Dari aspek kualitas pelayanan, variabel bukti langsung

mayoritas dinilai baik (78,0%), sedangkan variabel daya tanggap sebagian besar masuk kategori kurang (74,1%). Untuk variabel kehandalan, terdapat 55,6% responden yang menilai kurang, sementara variabel jaminan sebagian besar dinilai baik (77,8%). Variabel empati menunjukkan hasil yang hampir seimbang, dengan 51,9% menilai baik dan 48,1% menilai kurang. Secara keseluruhan, kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas ini masih perlu ditingkatkan, dengan 78,0% responden merasa kurang puas, sementara hanya 22,0% yang menilai pelayanan sudah memadai.

**Tabel 2.** Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin secara normal

Mutu Pelayanan	Kepuasan Ibu Bersalin				P-Value	OR CI 95%
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
<b>Bukti Langsung</b>						0.688
Baik	14	43.8	18	56.3	0.050	(0.478-0.989)
Kurang Baik	4	18.	18	81.8		
<b>Daya Tanggap</b>						0.571
Baik	8	57,1	6	42,9	0.028	(0.304-1.074)
Kurang Baik	10	25.0	30	75.0		
<b>Kehandalan</b>						0.625
Baik	12	50.0	12	50.0	0.020	(0.403-0.969)
Kurang Baik	6	20.0	24	80.0		
<b>Empati</b>						0.663
Baik	13	46.4	15	53.6	0.034	(0.448-0.982)
Kurang Baik	5	19.2	21	80.8		
<b>Jaminan</b>						1.771
Baik	11	26.2	31	73.8	0.037	(0.886-3.543)
Kurang Baik	7	58.3	5	41.7		

**Tabel 2** menunjukkan bahwa hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Pelabuhan Sambas. Aspek bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana kategori pelayanan yang kurang cenderung meningkatkan ketidakpuasan. Sebaliknya, variabel jaminan menunjukkan hubungan terbalik, di mana jaminan yang kurang justru dikaitkan dengan tingkat ketidakpuasan yang lebih rendah. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan ibu bersalin.

Penelitian ini mengkaji hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga. Salah satu aspek yang diteliti adalah bukti langsung, yang meliputi fasilitas fisik, kerapian tenaga medis, dan sarana pelayanan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung dikategorikan baik, sehingga ibu bersalin merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fransiska (2020), yang menegaskan bahwa

faktor bukti langsung berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Kelengkapan fasilitas yang baik menciptakan kenyamanan bagi pasien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, daya tanggap tenaga medis dalam menangani ibu bersalin juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Bintang et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap masih tergolong kurang, yang mencerminkan ketidakpuasan ibu bersalin terhadap kecepatan dan kejelasan informasi yang diberikan tenaga medis. Studi ini sejalan dengan penelitian Molenaar et al. (2023), yang menemukan adanya hubungan antara daya tanggap tenaga medis dan kepuasan pasien. Petugas yang responsif dalam menangani keluhan pasien dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Namun, tingkat pendidikan yang rendah pada sebagian pasien dapat menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang harus dijalani, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan mereka.

Kehandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan persalinan juga menjadi aspek penting yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ini masih tergolong kurang, yang mengindikasikan bahwa pasien belum sepenuhnya merasa puas dengan ketepatan dan akurasi layanan yang diberikan bidan. Mernawati dan Zainafree (2016) juga menemukan bahwa kehandalan tenaga medis berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien antara lain keterlambatan dalam pemeriksaan kondisi pasien, kurangnya pemantauan terhadap tanda-tanda vital, serta keterlambatan dalam pemberian obat. Oleh karena itu, peningkatan kehandalan tenaga medis dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Empati tenaga medis terhadap ibu bersalin merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati dikategorikan baik, yang berarti tenaga medis telah memberikan perhatian yang memadai kepada pasien. Zerri et al. (2024) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa perhatian dan kepedulian tenaga medis terhadap pasien merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien. Sikap ramah, dukungan emosional, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, beberapa pasien masih merasa kurang diperhatikan oleh tenaga medis, terutama dalam hal komunikasi dan pemenuhan kebutuhan selama masa persalinan.

Jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan

dikategorikan baik, yang berarti tenaga medis memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Az-Zahroh (2017) juga menemukan adanya hubungan antara jaminan pelayanan dan kepuasan pasien. Ketika tenaga medis memberikan respons yang baik serta menunjukkan kompetensi yang tinggi dalam menangani pasien, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Namun, beberapa pasien masih merasa kurang puas karena adanya kendala dalam komunikasi serta kurangnya keramahan dari tenaga medis.

## SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Pelabuhan Sambas, terutama pada aspek bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, dan empati. Pelayanan yang kurang pada aspek-aspek tersebut cenderung meningkatkan ketidakpuasan pasien, sementara variabel jaminan menunjukkan hubungan terbalik dengan tingkat ketidakpuasan yang lebih rendah. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan analisis lebih mendalam terkait faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan ibu bersalin, seperti komunikasi bidan dan pengalaman pasien secara holistik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, W. S., & Indrawati, R. (2024). Determinan Faktor Kematian Ibu di Indonesia: Tinjauan Sistematis. *BINA: JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH*, 3(1), 43–58.
- Anggreini, A. L., Ulya, N., Rochmah, D. L., & Iswanto, A. H. (2024). Efektivitas Sistem Manajemen Logistik Pengadaan Alat Kesehatan untuk Mengembangkan Operasional Instalasi Rumah Sakit Indonesia: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(3), 8247–8258.
- Arifin, Z. (2023). Implementasi Pelayanan Kesehatan dalam Penurunan Angka Kematian Ibu. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 14(1), 6–10.
- Ayuningtyas, F. D., & Wibowo, I. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2290–2299.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321–2333.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.
- Kurniati, K., Nadyah, N., & Darmawansyih, D. (2019). Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ibu Nifas Menggunakan Jasa Dukun di Wilayah Kerja Puskesmas

- Bontomarannu Kecamatan Galesong Selatan Kabupaten Takalar 2017. *Jurnal Midwifery*, 1(1).
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117-123.
- Prasasti, A. F. F., Khalisa, B., Olympia, D., & Khazin, M. I. (2021). Efektivitas Desentralisasi Kesehatan dalam Peningkatan Kesehatan Ibu dan Anak di Indonesia: Kajian Literatur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1-15.
- Riandari, A., Aksari, S. T., Rantauni, D. A., Imanah, N. D. N., & Khomsah, Y. S. (2022). Asuhan Kebidanan pada Ny. D Masa Kehamilan Trimester III, Persalinan, Nifas, Neonatus dan Keluarga Berencana di Puskesmas Sampang. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 68-81.
- Rismawati, R., & Jamir, A. F. (2022). Penyuluhan tentang Kontrasepsi Pasca Persalinan (IUD dan Implant) di Puskesmas Batua Raya Makassar. *KREATIF: Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, 2(1), 50-55.
- Sari, I. P., Sucirahayu, C. A., Hafilda, S. A., Sari, S. N., Safithri, V., Fitria, F., Febriana, J., & Hasyim, H. (2023). Faktor Penyebab Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi serta Strategi Penurunan Kasus (Studi Kasus di Negara Berkembang): Systematic Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16578-16593.
- Sukardi, S. I. S., Fadilla, A. N., & Al Amin, M. N. F. (2024). Analisis Pelayanan BPJS di Indonesia dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat dengan Pendekatan Problem Tree Analysis. *Jurnal Pahlawan*, 7(1), 11-22.
- Winurini, S. (2020). Bencana Covid-19: Stresor bagi Pasangan Suami Istri di Indonesia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(2), 185-198.
- Zerri, A., Rustandi, H., & Nuh, Y. H. (2024). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siti Aisyah Kota Lubuklinggau. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 4(2), 68-74.