

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEBIDANAN BERBASIS *SERVIQUAL* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSIA JIMMY MEDIKA BORNEO SAMARINDA

Dwi Ida Puspitasari*, Andik Supriyatno

Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan

Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada Samarinda

Jl. Kadrie Oening Gg. Monalisa no 77, Kota Samarinda, Indonesia

*Email: dwiida@itkeswhs.ac.id

ABSTRAK

Penilaian kinerja pelayanan kesehatan selama ini cenderung belum menyeluruh dan bersifat sementara. Padahal, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin pelayanan kesehatan yang mampu meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi. Kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* terhadap kepuasan pasien di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda. Metode: Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi berjumlah 95 orang, dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien di Poli Rawat Jalan RSIA Jimmy Medika Borneos Samarinda pada bulan Maret 2025. Hasil: Analisis statistik menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p sebesar 0,022 ($<0,05$) dengan nilai *Relative Probability* (RP) sebesar 2,784 (>1). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan dengan mutu kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan 2,784 kali lebih besar dibandingkan pasien yang menerima pelayanan bermutu baik. Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* terhadap kepuasan pasien di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda. Saran: Tenaga kesehatan di Poli KIA diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, serta pihak rumah sakit perlu melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Kebidanan; SERVIQUAL; Kepuasan Pasien.*

ABSTRACT

The assessment of health service performance has generally been considered insufficiently comprehensive and tends to be temporary in nature. However, the government has an obligation to ensure the provision of health services that are capable of improving maternal and infant health status. The quality of health services plays an important role in creating patient satisfaction as service recipients. Objective: This study aimed to analyze the effect of SERVIQUAL-based midwifery service quality on patient satisfaction at RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda. Methods: This study employed a quantitative correlational design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 95 respondents, with samples selected using an accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires administered to patients at the outpatient clinic of RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda in March 2025. Results: Statistical analysis using the Chi-Square test showed a p-value of 0.022

($p < 0.05$) with a Relative Probability (RP) value of 2.784 (>1). These findings indicate that patients who received lower-quality services had a 2.784 times higher risk of dissatisfaction compared to those who received high-quality services. Conclusion: There is a significant effect of SERVIQUAL-based midwifery service quality on patient satisfaction at RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda. Recommendation: Healthcare providers in the Maternal and Child Health (MCH) clinic are expected to continuously improve the quality of midwifery services, and the hospital management is encouraged to enhance facilities and infrastructure to support optimal service delivery.

Keywords: Midwifery Service Quality; SERVIQUAL; Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan ibu dan anak hingga saat ini masih menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Kondisi ini tercermin dari tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) yang masih berada di atas target yang ditetapkan. Data global menunjukkan bahwa kematian ibu masih menjadi permasalahan kesehatan serius di berbagai negara, termasuk Indonesia, sehingga memerlukan upaya penanganan yang berkelanjutan dan terintegrasi (WHO, 2020).

Penurunan AKI dan AKB merupakan salah satu indikator penting dalam pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030, khususnya pada tujuan ketiga yang berfokus pada kesehatan dan kesejahteraan. Pemerintah menargetkan penurunan AKI hingga 70 per 100.000 kelahiran hidup, serta penurunan AKB dan angka kematian neonatal. Angka kematian ibu didefinisikan sebagai kematian yang terjadi selama masa kehamilan, persalinan,

atau nifas yang disebabkan oleh komplikasi kehamilan maupun penanganannya, bukan akibat faktor eksternal seperti kecelakaan (Kemenkes RI, 2021).

Upaya penurunan angka kematian ibu dan bayi sangat berkaitan erat dengan kualitas sistem pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kebidanan. Pelayanan antenatal yang terstandar, komprehensif, dan berkualitas berperan penting dalam mendeteksi secara dini risiko komplikasi kehamilan. Tenaga kesehatan yang kompeten serta penerapan standar pelayanan kebidanan menjadi faktor kunci dalam mencegah terjadinya komplikasi yang dapat membahayakan ibu dan bayi (Patmi, 2023).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan masyarakat, tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan bermutu juga semakin tinggi. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak lagi menerima pelayanan yang berbelit, lambat, dan tidak responsif. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu

memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien serta mampu menciptakan kepuasan sebagai bentuk keberhasilan pelayanan publik (Amelia, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja suatu fasilitas kesehatan. Namun, indikator penilaian kinerja pelayanan kesehatan yang selama ini digunakan masih dinilai belum sepenuhnya komprehensif dan cenderung dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal. Penilaian mutu pelayanan yang baik seharusnya mampu menggambarkan kondisi pelayanan secara nyata serta menjadi dasar dalam peningkatan mutu berkelanjutan (Satrianegara, 2019).

Pendekatan *SERVIQUAL* yang mencakup dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik pada kelima dimensi tersebut akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien bersifat subjektif dan dapat berbeda-beda, meskipun pelayanan yang diberikan relatif sama (Ariuni, 2020).

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan adanya variasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan, maka diperlukan kajian lebih mendalam

mengenai pengaruh kualitas pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* terhadap kepuasan pasien di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan metode potong lintang (*cross-sectional*). Desain ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* dan tingkat kepuasan pasien pada satu waktu pengamatan tanpa adanya intervensi dari peneliti (Arikunto, 2019).

Penelitian dilaksanakan di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda pada bulan Maret 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan kebidanan di Poli Rawat Jalan RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda selama periode penelitian, dengan jumlah populasi sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu responden yang ditemui dan memenuhi kriteria inklusi pada saat penelitian berlangsung dijadikan sebagai sampel penelitian. Dasar pengambilan keputusan untuk H_a menerima atau menolak H_o pada uji *chi square*.

HASILTabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda

No	Dimensi <i>SERVIQUAL</i>	Kurang n (%)	Cukup n (%)	Baik n (%)	Total n (%)
1	Bukti Fisik (Tangible)	5 (5,3)	56 (58,9)	34 (35,8)	95 (100)
2	Keandalan (Reliability)	2 (2,1)	80 (84,2)	13 (13,7)	95 (100)
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	3 (3,2)	54 (56,8)	38 (40,0)	95 (100)
4	Jaminan (Assurance)	6 (6,3)	60 (63,2)	29 (30,5)	95 (100)
5	Empati (Empathy)	6 (6,3)	51 (53,7)	38 (40,0)	95 (100)

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kebidanan di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda berada pada kategori cukup pada seluruh dimensi *SERVIQUAL*. Penilaian kategori cukup paling dominan terdapat pada dimensi keandalan (84,2%) dan jaminan (63,2%). Meskipun demikian, proporsi responden yang menilai pelayanan dalam kategori baik juga cukup besar, terutama pada dimensi daya tanggap dan empati (masing-masing 40,0%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan secara umum dinilai cukup memadai, namun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda

No	Indikator Kepuasan Pasien	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)	Total n (%)
1	Kepuasan Keseluruhan	3 (3,2)	70 (73,7)	22 (23,1)	95(100)
2	Harapan (Expectation)	2 (2,1)	50 (52,6)	43 (45,3)	95 (100)
3	Pengalaman (Experience)	2 (2,1)	63 (66,3)	30 (31,6)	95 (100)

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden menyatakan puas terhadap

pelayanan kebidanan yang diterima. Pada indikator kepuasan keseluruhan, sebanyak 73,7% responden menyatakan puas dan 23,1% sangat puas. Pola serupa juga terlihat pada indikator harapan dan pengalaman, yang menunjukkan bahwa pelayanan kebidanan telah sesuai dengan harapan serta memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar pasien.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kebidanan Berbasis *SERVIQUAL* dengan Kepuasan Pasien di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda

Kualitas Pelayanan	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	Sangat Puas n (%)	Total n (%)	p-value	RP (95% CI)
Baik	4 (14,8)	15 (55,6)	8 (29,6)	27 (100)	0,022	2,784
Cukup	8 (14,5)	34 (61,8)	13 (23,7)	55 (100)		
Kurang	2 (15,4)	7 (53,8)	4 (30,8)	13 (100)		

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kebidanan dan kepuasan pasien ($p = 0,022$). Nilai Relative Probability (RP) sebesar 2,784 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan 2,784 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kebidanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda secara umum berada pada kategori cukup pada seluruh dimensi *SERVIQUAL*. Dimensi keandalan dan jaminan menjadi aspek yang paling dominan dinilai cukup oleh responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur serta menunjukkan kompetensi dan profesionalisme, namun konsistensi dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Menurut Parasuraman et al. (1988), keandalan merupakan dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya.

Tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini sebagian besar berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kebidanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas (Nursalam, 2020). Hasil ini sejalan dengan penelitian Ariella Pasalli (2021) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan

kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan maternal dan anak.

Analisis bivariat menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* dan kepuasan pasien. Nilai p sebesar 0,022 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pasien. Selain itu, nilai Relative Probability (RP) sebesar 2,784 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan yang jauh lebih tinggi dibandingkan pasien yang menerima pelayanan berkualitas baik. Temuan ini memperkuat teori bahwa mutu pelayanan kesehatan berperan besar dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien (Satrianegara, 2019).

Dalam konteks pelayanan kebidanan, mutu pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut sikap empati, komunikasi, dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan kebidanan yang berorientasi pada pasien serta mengedepankan pendekatan humanis akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan (WHO, 2020). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kebidanan pada seluruh dimensi *SERVIQUAL* sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan

pasien dan mendukung pencapaian mutu pelayanan kesehatan maternal yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* di RSIA Jimmy Medika Borneo Samarinda secara umum berada pada kategori cukup. Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kebidanan yang diterima. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kebidanan berbasis *SERVIQUAL* terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,022 (< 0,05)$. Pasien yang menerima pelayanan kebidanan dengan kualitas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan 2,784 kali lebih besar dibandingkan dengan pasien yang menerima pelayanan dengan kualitas baik. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kebidanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme, responsivitas, dan empati dalam memberikan pelayanan kebidanan, serta mempertahankan kualitas komunikasi

dan sikap ramah kepada pasien. Pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kebidanan secara berkelanjutan, khususnya pada dimensi *SERVIQUAL* yang masih dinilai cukup, serta melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariella Pasalli. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di era new normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Ariuni, S. (2020). Implementasi kebijakan program pelayanan kesehatan dalam rangka menurunkan AKI dan AKB. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2), 45–56.
- Immelia Prastica (2019) *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, Vol. 9, No. 1, Juni 2019 E-ISSN 2622-948X
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan*

- Indonesia Tahun 2020. Jakarta: Kemenkes RI.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patmi, H. S. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 90–106.
- Santoso. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jogja Periode Januari-Maret 2017. Naskah Publikasi Skripsi.
- Satrianegara, M. F. (2019). Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- World Health Organization. (2020). *WHO recommendations on maternal health*. Geneva: WHO.
- Yurita Mailintina (2019) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, Vol. 9, No. 1, Juni 2019 E-ISSN : 2622-948X