

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil

The Relationship Between Responsiveness and Empathy with Service Satisfaction in Pregnant Women

¹Rini Gustina Sari

¹Universitas Kader Bangsa, Indonesia
Email : gustinasari15@gmail.com

Submisi: 25 Agustus 2025; Penerimaan: 25 September 2025; Publikasi : 30 Oktober 2025

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam pelayanan kebidanan, kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien selama proses pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pelayanan pada ibu hamil. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian seluruh ibu hamil trimester III yang berobat ke Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 47 pasien ibu hamil trimester III yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Hasil analisis univariat menunjukkan sebanyak 25 responden (53,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau, sedangkan 22 responden (46,8%) menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil telah memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun proporsi responden yang belum merasa puas masih cukup besar. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien dan nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dan *empathy* di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau.

Kata kunci : *responsiveness*, *empathy*, kepuasan pelayanan

Abstract

Patient satisfaction is one of the primary indicators used to assess the quality of healthcare services. A high level of patient satisfaction reflects that the healthcare services provided have met patients' expectations, whereas dissatisfaction indicates a gap between the services received and those expected. In midwifery services, the satisfaction of pregnant women is influenced not only by the success of clinical interventions but also by the quality of interactions between healthcare providers and patients throughout the service process. This study aimed to determine the relationship between **responsiveness** and **empathy** and service satisfaction among pregnant women. This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population consisted of all third-trimester pregnant women who received antenatal care at Megang Community Health Center (Puskesmas Megang), Lubuklinggau City. A total of 47 third-trimester pregnant women who received healthcare services at the health center were selected as the study sample. The findings revealed that 25 respondents (53.2%) were satisfied with the healthcare services, while 22 respondents (46.8%) reported dissatisfaction. Statistical analysis showed a $p\text{-value}$ of 0.002 (<0.05), indicating a significant relationship between responsiveness and patient satisfaction. Furthermore, the $p\text{-value}$ for empathy was 0.000 (<0.05), indicating a significant relationship between empathy and patient satisfaction. It can be concluded that there is a statistically significant relationship between responsiveness and empathy and the satisfaction of pregnant women receiving healthcare services at Megang Community Health Center, Lubuklinggau City.

Keywords: *responsiveness*, *empathy*, *Service Satisfaction*

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Dalam pelayanan kebidanan, kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan klinis, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien selama proses pelayanan. Organisasi Kesehatan Dunia menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan maternal tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien (*experience of care*), seperti komunikasi yang efektif, penghormatan terhadap martabat pasien, respons cepat terhadap kebutuhan pasien, serta pemberian pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Pelayanan Antenatal Care (ANC) merupakan upaya penting dalam menjaga kesehatan ibu dan janin selama kehamilan melalui deteksi dini faktor risiko, pencegahan komplikasi, serta pemberian edukasi kesehatan. Keberhasilan pelayanan ANC tidak hanya diukur dari cakupan kunjungan ibu hamil, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan ibu hamil terhadap tenaga kesehatan, mendorong kepatuhan dalam melakukan kunjungan ANC sesuai standar, serta berdampak pada peningkatan kesehatan ibu dan bayi. Sebaliknya, pelayanan yang kurang responsif dan minim empati dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga berpotensi menurunkan pemanfaatan pelayanan kesehatan maternal.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini terdiri atas lima dimensi, yaitu

tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Di antara kelima dimensi tersebut, *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) merupakan aspek yang paling erat berkaitan dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Responsiveness menggambarkan kesediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan pasien, sedangkan *empathy* menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, menghargai perasaan pasien, serta membangun komunikasi yang baik. Kedua dimensi tersebut menjadi komponen penting dalam membangun hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dengan ibu hamil. (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).

Konsep *responsiveness* juga dikembangkan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai salah satu indikator kualitas sistem kesehatan yang menitikberatkan pada aspek non-klinis pelayanan. *Responsiveness* mencakup bagaimana pasien diperlakukan selama menerima pelayanan kesehatan, termasuk perhatian, komunikasi, penghormatan terhadap martabat pasien, dan kecepatan pelayanan. Penelitian mengenai pelayanan perinatal di Belanda menunjukkan bahwa kualitas *responsiveness* berhubungan dengan pengalaman positif ibu selama memperoleh pelayanan antenatal dan persalinan, sehingga peningkatan aspek ini menjadi salah satu prioritas dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan maternal. (*World Health Organization*. (2017).

Penelitian terbaru mengenai pelayanan ANC juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan waktu tanggap yang cepat, komunikasi yang jelas, serta perhatian yang baik dari tenaga kesehatan cenderung memiliki tingkat

kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan ibu yang memperoleh pelayanan kurang optimal. Demikian pula penelitian pada pelayanan maternitas di rumah sakit menunjukkan bahwa empathy dan responsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kontribusi paling besar terhadap pembentukan kepuasan pasien. (Asmima Yanti, 2024)

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya masih menilai kualitas pelayanan menggunakan seluruh dimensi SERVQUAL secara bersamaan sehingga belum secara khusus menggambarkan besarnya pengaruh dimensi responsiveness dan empathy terhadap kepuasan pelayanan pada ibu hamil. Selain itu, karakteristik pelayanan kebidanan yang menuntut komunikasi intensif, dukungan emosional, dan hubungan interpersonal menjadikan kedua dimensi tersebut sangat penting untuk dikaji secara lebih mendalam. Penelitian yang berfokus pada responsiveness dan empathy diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kebidanan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk mengkaji hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pelayanan pada ibu hamil. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyusun strategi peningkatan

mutu pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien, meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, serta mendukung terciptanya pelayanan kebidanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan maternal secara berkelanjutan.

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil trimester III yang berobat ke Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Lokasi penelitian di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau Penelitian di laksanakan Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 47 pasien ibu hamil trimester III yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau dengan metode *total sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer dikumpulkan secara langsung dari responden (pasien) dengan cara membuat kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL (*Responsiveness*, dan *Empathy*) dan tingkat kepuasan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik mencakup univariat dan bivariat ditunjukkan melalui nilai *p-value* dimana jika $p < 0,05$ maka terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan secara statistik dan jika $p \geq 0,05$ maka tidak terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan secara statistik.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Presentase Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil

Kepuasan Pasien Kunjungan Ibu Hamil	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Puas	25	53,2
Tidak Puas	22	46,8
Total	47	100

Berdasarkan tabel 1, hasil analisis univaria menunjukkan bahwa 47 responden, sebanyak 25 responden

(53,2%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau, sedangkan 22 responden (46,8%) menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil telah memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun proporsi responden yang belum merasa puas masih cukup besar. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih memerlukan perbaikan agar mampu memenuhi harapan seluruh pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila terdapat kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Pada pelayanan kebidanan, kepuasan ibu hamil dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam

memberikan pelayanan yang cepat, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta kompetensi petugas kesehatan (Parasuraman et al., 1988).

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) yang dikemukakan oleh World Health Organization (WHO), yaitu bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga pada pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan komunikasi yang baik, sikap ramah, penghargaan terhadap hak pasien, serta perhatian terhadap kebutuhan individu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan ibu yang memperoleh pelayanan kurang optimal (WHO, 2022).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Cepat	32	68,1
Lambat	15	31,9
Total	47	100

Berdasarkan tabel 2, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai *responsiveness* (daya tanggap) tenaga kesehatan berada pada kategori cepat, yaitu sebanyak 32 responden (68,1%), sedangkan 15 responden (31,9%) menilai pelayanan masih lambat. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum tenaga kesehatan telah mampu memberikan pelayanan yang cukup responsif kepada ibu hamil. Meskipun demikian, masih terdapat hampir sepertiga responden yang menilai pelayanan belum cukup cepat sehingga aspek ini masih perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan mutu

pelayanan.

Responsiveness merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL yang menggambarkan kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, memberikan pelayanan secara cepat, merespons keluhan dengan segera, serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Daya tanggap yang baik akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, serta kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien (Parasuraman et al., 1988).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan *Responsiveness*

<i>Empathy (Empati)</i>	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Perhatian	31	66
Kurang Perhatian	16	34
Total	47	100

Berdasarkan tabel 3, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 31 responden (66,0%) menilai tenaga kesehatan telah memberikan perhatian (*empathy*) yang baik, sedangkan 16 responden (34,0%) menilai tenaga kesehatan masih kurang memberikan perhatian. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil telah merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari tenaga kesehatan selama memperoleh pelayanan.

Empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kondisi pasien, memberikan perhatian secara individual, menghargai kebutuhan pasien, serta menjalin komunikasi yang baik. Pada pelayanan kebidanan, empati memiliki peranan yang sangat penting karena ibu hamil sering mengalami perubahan fisik maupun psikologis sehingga membutuhkan dukungan emosional selama menjalani kehamilan. Pelayanan yang penuh empati akan meningkatkan rasa nyaman, mengurangi kecemasan, serta membangun hubungan saling percaya antara tenaga kesehatan dan pasien (WHO, 2022).

Analisis Bivariat

Table 4. Hubungan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil

Responsiveness	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	Odds Ratio
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Cepat	22	46,8	10	21,3	32	68,1	0,002	8,800
Lambat	3	6,4	12	25,5	15	31,9		
Total	25		22		47	100		

Berdasarkan tabel 4, Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari 32 responden yang menilai *responsiveness* tenaga kesehatan cepat, sebanyak 22 responden (46,8%) merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan 10 responden (21,3%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 15 responden yang menilai *responsiveness* lambat, hanya 3 responden (6,4%) yang merasa puas dan 12 responden (25,5%) menyatakan tidak puas.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan pada ibu hamil di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Nilai Odds Ratio (OR)=8,800 menunjukkan bahwa ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan daya tanggap yang cepat mempunyai peluang 8,8 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan ibu

hamil yang memperoleh pelayanan dengan daya tanggap yang lambat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin cepat tenaga kesehatan merespons kebutuhan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ibu hamil. Daya tanggap yang baik memberikan kesan bahwa tenaga kesehatan peduli terhadap kebutuhan pasien, mampu memberikan solusi secara cepat, serta menghargai waktu pasien. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dapat menimbulkan persepsi negatif, meningkatkan kecemasan, serta menurunkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu determinan utama kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan pasien (Parasuraman et al., 1988). Penelitian Ratnasari et al.

(2023) juga melaporkan bahwa dimensi *responsiveness* berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal. Demikian pula penelitian Yanti et al. (2024) menemukan bahwa pelayanan yang cepat dan tanggap mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Menurut peneliti, hubungan yang kuat antara *responsiveness* dan kepuasan

pelayanan terjadi karena ibu hamil membutuhkan pelayanan yang cepat, terutama ketika mengalami keluhan selama kehamilan. Ketepatan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi, merespons pertanyaan, serta menangani keluhan akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Table 5. Hubungan *Empathy* terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>	<i>Odds Ratio</i>
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Perhatian	23	48,9	8	17	31	65,9		
Kurang Perhatian	2	4,3	14	29,8	16	34,1	0,000	20,125
Total	25		22		47	100		

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ratnasari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antenatal memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai melalui perbaikan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek interpersonal antara tenaga kesehatan dengan ibu hamil.

Berdasarkan tabel 5, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 responden yang menilai tenaga kesehatan memiliki empati yang baik, sebanyak 23 responden (48,9%) merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan 8 responden (17,0%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, dari 16 responden yang menilai empati tenaga kesehatan kurang baik, hanya 2 responden (4,3%) yang merasa puas, sedangkan 14 responden (29,8%) merasa tidak puas.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value}=0,000$ ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan

kepuasan pelayanan pada ibu hamil di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Nilai Odds Ratio (OR)=20,125 menunjukkan bahwa ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan empati yang baik memiliki peluang 20,125 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan empati yang kurang baik.

Nilai OR yang lebih tinggi dibandingkan variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa empati merupakan faktor yang sangat dominan dalam membentuk kepuasan ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian, kepedulian, komunikasi yang baik, kesabaran dalam mendengarkan keluhan, serta penghargaan terhadap kebutuhan pasien merupakan aspek yang sangat dihargai oleh ibu hamil selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual kepada pasien. Semakin tinggi tingkat empati tenaga kesehatan, semakin besar kemungkinan pasien merasa dihargai, dipahami, dan

memperoleh pelayanan sesuai kebutuhannya sehingga kepuasan pasien meningkat (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ratnasari et al. (2023), Yanti et al. (2024), serta berbagai penelitian pelayanan maternal yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal, perhatian petugas kesehatan, dan dukungan emosional merupakan determinan utama kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal.

Menurut peneliti, empati menjadi faktor yang paling berpengaruh karena ibu hamil tidak hanya membutuhkan pemeriksaan fisik, tetapi juga membutuhkan dukungan psikologis selama menjalani kehamilan. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dengan sabar, menjelaskan kondisi kehamilan secara jelas, serta melibatkan ibu dalam pengambilan keputusan, maka ibu akan merasa dihargai dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelayanan pada ibu hamil di Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau. Ibu hamil yang memperoleh pelayanan dengan daya tanggap yang cepat dan empati yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan ibu hamil yang menerima pelayanan kurang optimal. Berdasarkan nilai *Odds Ratio*, variabel *empathy* memiliki hubungan yang lebih kuat terhadap kepuasan pelayanan dibandingkan dengan *responsiveness*. Temuan ini menunjukkan bahwa selain kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, perhatian, kepedulian, komunikasi

yang efektif, serta kemampuan memahami kebutuhan ibu hamil merupakan faktor yang sangat penting dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kebidanan perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan aspek interpersonal agar pelayanan yang diberikan semakin berpusat pada kebutuhan pasien (*patient-centered care*).

Saran

Peningkatan kepuasan pelayanan pada ibu hamil memerlukan komitmen fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperkuat kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Peneliti berpendapat bahwa pengembangan kompetensi tenaga kesehatan hendaknya tidak hanya difokuskan pada keterampilan klinis, tetapi juga pada kemampuan komunikasi, kepekaan terhadap kebutuhan pasien, dan pemberian pelayanan yang responsif serta penuh empati. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif, meningkatkan kepercayaan ibu hamil terhadap tenaga kesehatan, serta mendorong pemanfaatan pelayanan antenatal secara berkesinambungan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar, menggunakan desain penelitian yang lebih kuat, serta mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelayanan sehingga dapat memberikan bukti ilmiah yang lebih komprehensif untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kebidanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Puskesmas Megang Kota Lubuklinggau beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah memberikan izin, dukungan, serta memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi

kepada seluruh ibu hamil yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan dan sivitas akademika Universitas Kader Bangsa yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan serta pelaksanaan penelitian. Penghargaan yang tulus diberikan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan artikel ini dapat diselesaikan.

Referensi

- Asmima Yanti. (2024). *The Relationship of the Quality of Antenatal Care (ANC) Services with the Level of Pregnant Women's Satisfaction*. International Journal of Public Health.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.
- 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.
- Ratnasari, D., Putri, A. R., & Indrayani, T. (2023). Correlation Between Perceptions of Quality Antenatal Care Services and Patient Satisfaction. *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal*, 7(3), 215–224.
- Salsabila, N., Irwandi, I., Listautin, L., & Sinaga, R. (2025). *Analysis of the Relationship between Service Quality Based on SERVQUAL Dimensions and Maternal Satisfaction Using the Correlation Matrix Method*. Health Care: Jurnal Kesehatan.
- Yanti, A., Sari, N., & Fitriani, R. (2024). The Relationship of the Quality of Antenatal Care Services with the Level of Pregnant Women's Satisfaction. *International Journal of Public Health*, 2(1), 45–53.
- World Health Organization. (2016). *Standards for Improving Quality of Maternal and Newborn Care in Health Facilities*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2017). *WHO standards of care to improve maternal and newborn quality of care in facilities*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2022). *Quality of Care for Maternal and Newborn Health*. Geneva: World Health Organization.