

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kebidanan merupakan bagian penting dari sistem layanan kesehatan dan berperan penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak. Pelayanan ini tidak hanya mencakup aspek promotif dan preventif tetapi aspek kuratif dan rehabilitatif yang semuanya bertujuan untuk memastikan kesejahteraan ibu dan bayi secara menyeluruh (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Seiring dengan terus tumbuhnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat akan mutu layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan kebidanan, termasuk yang diberikan oleh praktik mandiri bidan.

Masalah kepuasan pasien terhadap layanan kebidanan penting di berbagai tingkatan, dari global hingga regional. Menurut Organisasi Kesehatan dunia (WHO,2023), hanya sekitar 60% wanita di negara berkembang secara global yang merasa puas dengan layanan kebidanan yang mereka terima. Ketidakpuasan ini biasanya disebabkan oleh tidak memadainya akses terhadap fasilitas yang memadai, kurangnya komunikasi efektif dari petugas kesehatan, serta terbatasnya sumber daya dan profesional yang kompeten.

Survei nasional yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan primer di Indonesia, termasuk pelayanan kebidanan, masih sekitar 70%, masih di bawah target nasional sebesar 85%. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek komunikasi interpersonal, ketepatan waktu, dan kenyamanan fasilitas.

Sementara itu, di wilayah Sulawesi Tenggara khususnya di Kabupaten Konawe selatan, data Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara, (2023) menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebidanan di fasilitas pelayanan kesehatan primer dan praktik mandiri bidan hanya sebesar 65,3%.

Rendahnya tingkat kepuasan pasien berimplikasi langsung pada keberlangsungan kunjungan ke fasilitas pelayanan kebidanan. Data kunjungan pasien di Praktik Mandiri Bidan (PMB) Diana Dahlan, S.ST Kecamatan Lalembuu menunjukkan tren peningkatan, tahun 2023 sebanyak 200 kunjungan, meningkat menjadi 255 pada tahun 2024 (27,5%). Tiga bulan terakhir maret sampai mei tahun 2025. Maret 30 kunjungan, April 36 kunjungan, Mei 40 kunjungan dengan kenaikan rata-rata 15,5 % perbulan. rincian pembayaran pasien menggunakan BPJS 92,5% dan membayar secara mandiri 7,5 %. Data ini menunjukkan adanya peningkatan kunjungan, tetapi kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar kunjungan yang meningkat tersebut diiringi dengan kepuasan yang lebih baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2019 tentang kebidanan, bidan memiliki kewenangan untuk membuka praktik mandiri setelah memenuhi persyaratan tertentu antara lain kompetensi, sertifikasi, dan izin praktik. Praktik kebidanan mandiri telah menjadi alternatif layanan kesehatan yang digemari, terutama di daerah yang aksesnya terbatas ke fasilitas kesehatan besar. Praktik ini menawarkan pendekatan yang lebih personal dan holistik kepada pasien, serta lebih fleksibel dalam hal waktu dan metode pelayanan (BPS, 2024). Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan di praktik bidan mandiri, perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih dan Novika, (2024) studi ini berfokus pada aspek ketahanan dan empati, dengan tujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tambahan yang diberikan oleh bidan, serta menganalisis bagaimana ciri-ciri pasien dapat berpengaruh pada pandangan mereka terhadap layanan ini. Sementara itu, penelitian yang dilakukan Harahap et al., (2020) di salah satu rumah sakit umum di Medan menunjukkan bahwa penelitian ini meliputi kelima aspek dari SERVQUAL yang terdiri dari

kehandalan, responsivitas, jaminan, empati dan bukti fisik, yang semuanya berperan dalam tingkat kepuasan ibu yang setelah melahirkan terhadap layanan yang diberikan oleh bidan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien tidak dapat digeneralisasikan, karena sangat dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat, budaya setempat, dan cara bidan memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kajian kontekstual seperti ini sangat penting, terutama pada praktik mandiri yang belum banyak diteliti. Penilaian ini juga merupakan bagian dari akuntabilitas profesional bidan, karena mereka bertanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya sesuai dengan kode etik dan standar praktik kebidanan. Dalam kurun waktu Mei sampai Juni 2025, tercatat 30 pasien yang mendapatkan layanan di Praktik Mandiri Bidan Diana Dahlan, S.ST, Kecamatan Lalembuu. Hal ini menjadi momentum untuk melakukan kajian kepuasan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan seberapa baik harapan pasien terpenuhi melalui pelayanan yang diterimanya. Dalam konteks pelayanan kebidanan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas komunikasi bidan dengan pasien, keramahan petugas kesehatan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan (Suwarno et al., 2023). Oleh karena itu, penilaian tingkat kepuasan pasien menjadi sangat penting, tidak hanya sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan, tetapi juga sebagai dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan.

Praktik Mandiri Bidan Diana Dahlan S.ST, menjalankan praktik kebidanan mandiri yang telah beroperasi selama beberapa tahun di masyarakat Kecamatan Lalembuu. Praktik ini menawarkan layanan seperti pemeriksaan kehamilan, persalinan, perawatan pascapersalinan, keluarga berencana, dan konseling kesehatan reproduksi. Meskipun layanan yang diberikan diketahui memuaskan di kalangan masyarakat setempat, saat ini belum ada data resmi yang mengevaluasi tingkat kepuasan secara sistematis dan ilmiah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian ini untuk

mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Praktik Mandiri Bidan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh lima dimensi mutu pelayanan menurut teori SERVQUAL, yaitu : berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi-dimensi tersebut akan digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini untuk mengevaluasi mutu pelayanan kebidanan yang diberikan (Nankamba & Mwanaumo, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di praktik bidan mandiri bidan kecamatan Lalembuu, Khususnya Praktik Mandiri Bidan Diana Dahlan, S.ST. Evaluasi kepuasan pasien dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan mutu layanan kebidanan dan memberikan manfaat praktis bagi penguatan peran bidan mandiri sebagai garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan sumbangan akademis tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi peningkatan mutu pelayanan kebidanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dirumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan secara keseluruhan di praktik mandiri bidan di Kabupaten Konawe Selatan Sulawesi Tenggara?
2. Bagaimana kualitas pelayanan kebidanan secara keseluruhan berdasarkan dimensi SERVQUAL di praktik mandiri bidan di Kabupaten Konawe Selatan Sulawesi Tenggara?

3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri bidan di Kabupaten Konawe Selatan Sulawesi Tenggara?
4. Apakah terdapat hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan kebidanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri bidan di Kabupaten Konawe Selatan Sulawesi Tenggara?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri bidan di Kabupaten Konawe Selatan Sulawesi Tenggara

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan secara keseluruhan
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kebidanan secara keseluruhan berdasarkan dimensi SERVQUAL
- c. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien.
- d. Untuk menganalisis hubungan antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan kebidanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan tingkat kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi ilmiah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dan tingkat kepuasan pasien, khususnya berdasarkan dimensi SERVQUAL

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Lahan Penelitian:

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan, terutama pada dimensi yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien.

b. Untuk Pasien:

Memberikan kesempatan pada pasien untuk mengungkapkan pendapat dan harapan mereka mengenai standard layanan yang diterima

c. Untuk Institusi Pendidikan:

Menjadi sumber rujukan tambahan bagi mahasiswa dan dosen dalam melaksanakan penelitian sejenis di sektor layanan kebidanan

d. Untuk Penelitian Selanjutnya:

Sebagai referensi dan bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Nama Jurnal	Variabel		Metode Penelitian	Desain sampling	Hasil	Perbedaan dengan penelitian ini
				Independen (X)	Dependen (X)				
1	Dahlan, Asmita (2020)	Hubungan Mutu Pelayanan Bidan dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin	Journal of Social and Economics Research (JSER) Volume 2, Issue 1, P-ISSN: 2715-6117 E-ISSN: 2715-6966, Juni 2020	Mutu pelayanan kebidanan	Kepuasan pasien	Kuantitatif-Analitik	Sampel semua ibu hamil dengan usia kehamilan ≥ 36 minggu pada bulan Mei 2017 yang berada di Puskesmas Kota Padang. Dalam penelitian ini diambil 5 Puskesmas dari 24 puskesmas yang ada dengan melakukan random secara undian yaitu Puskesmas Nanggalo, Andalas, Seberang Padang, Pauh, dan Puskesmas Belimbing sebagai lokasi pengambilan sampel penelitian. Pengambilan sampel dilakukan secara Purposive sampling.	Didapatkan hasil dimana dari 21 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik, secara keseluruhan mengatakan puas terhadap seluruh pelayanan yang diterima. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji korelasi diperoleh nilai α sign (2-tailed) ($r = 0.999$). Hal ini berarti adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan bidan dan kepuasan ibu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian: penelitian sebelumnya berfokus pada ibu melahirkan sedangkan penelitian ini pada seluruh pelayanan kebidanan 2. Lokasi dan tempat penelitian: penelitian sebelumnya di puskesmas di kota Padang sedangkan penelitian ini pada PMB 3. Tujuan: penelitian sebelumnya untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan

									kepuasan sedangkan penelitian ini untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan
2	Stanhope dkk. (2022)	Quality and Satisfaction with Care Following Changes to the Structure of Obstetric Care during the COVID-19 Pandemic	Journal of the National Medical Association (Elsevier), Vol. 1 No 1 Februari 2022	Perubahan struktur pelayanan	Persepsi, kualitas dan pelayanan	Mixed Methods (kuantitatif + kualitatif)	a sequential mixed methods study at Grady Memorial Hospital in Atlanta, Georgia. Potential participants were identified through the medical record and were eligible if they had initiated prenatal care prior to March 2020, gave birth to a live born infant by October 2020, read English fluently, and received at least one phone-based prenatal care visit.	The study found that while most mothers preferred in-person prenatal visits (84.1%), a majority (77.8%) were still willing to use phone-based care. Despite viewing phone visits as less convenient, patients rated care quality as high when provider communication was strong. Clear explanations, empathy, emotional support, and respect for patient choices were key to their satisfaction.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus evaluasi: penelitian sebelumnya berfokus pada kepuasan terhadap perubahan sistem atau telemedicine sedangkan penelitian ini pada pelayanan pasien umum 2. Subjek penelitian: penelitian sebelumnya yaitu ibu hamil atau melahirkan saat pandemi sedangkan penelitian ini yaitu pasien kebidanan 3. Waktu dan tempat: penelitian sebelumnya berada

									dirumah sakit dan dilakukan selama pandemi COVID-19 sedangkan penelitian ini di lakukan di PMB pada pasca pandemi atau situasi normal
3	Setyaning sih, dkk (2024)	Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Komplementer oleh Bidan	Media Ilmu Kesehatan Vol.13 issue 1 April 2024	Karakteristik pasien (usia, pekerjaan, pendidikan, paritas)	Kepuasan	Kuantitatif	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian bertempat di wilayah Puskesmas Ngaglik I. Sampel berjumlah 30 responden dengan purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan <i>P-value</i> >0.05 yang berarti tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien, status pekerjaan dengan kepuasan pasien, tingkat pendidikan yang didapatkan tidak dengan kepuasan pasien. Dan hubungan paritas dengan kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh bidan.	1. Fokus pelayanan: penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan komplementer (pijat,herbal) sedangkan penelitian ini pada pelayanan kebidanan umum 2. Tujuan penelitian: penelitian sebelumnya untuk mengetahui hubungan karakteristik dengan kepuasan sedangkan penelitian ini untuk

									mengevaluasi tingkat kepuasan 3. Subjek penelitian: penelitian sebelumnya yaitu ibu hamil/nifas komplementer sedangkan penelitian ini seluruh pasien kebidanan
4	Harahap dkk, (2020)	Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas	Jurnal Kesehatan Global Vol.3, No.3, e-ISSN:2614-7865 September 2020	Mutu pelayanan kebidanan (5 dimensi SERVQUAL)	Kepuasan ibu nifas	Kuantitatif	sampel penelitian ini yaitu semua ibu nifas hari ke-3 dengan jumlah 36 orang yang sedang dirawat inap diruangan teratai RSUD Mitra Sejati Medan menggunakan teknik accidental sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kebidanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. Lima dimensi pelayanan yang diteliti daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan, dan keandalan. semuanya memiliki hubungan yang bermakna secara statistik terhadap kepuasan ($p <$	1. Fokus pelayanan: penelitian sebelumnya berfokus pada kepuasan ibu nifas rawat inap sedangkan penelitian ini kepuasan seluruh pasien di PMB 2. Tujuan penelitian: penelitian sebelumnya untuk mengetahui analisis pengaruh mutu pelayanan sedangkan penelitian ini untuk

								<p>0,05). Analisis lanjut menunjukkan bahwa empati merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan ibu nifas (OR = 6,087), diikuti oleh jaminan (OR = 5,839), yang berarti semakin tinggi empati dan jaminan dalam pelayanan, semakin besar kemungkinan ibu merasa puas.</p>	<p>mengevaluasi kepuasan pasien</p> <p>3. Jenis tempat penelitian: penelitian sebelumnya dilakukan di RSUD Mitra Sehati Medan sedangkan penelitian ini di PMB kecamatan Lalembuu</p> <p>4. Subjek penelitian: penelitian sebelumnya pada ibu nifas hari ketiga rawat inap sedangkan penelitian ini pasien kebidanan secara umum.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------