

## Gambaran Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Di Puskesmas Sleman Tahun 2025

Nadia Putri Anggraheni<sup>1</sup>, Kharisah Diniyah<sup>2</sup>, Nurul Soimah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: [nadiaputrianggraheni34@gmail.com](mailto:nadiaputrianggraheni34@gmail.com)

### Abstrak

Mutu pelayanan kebidanan pada masa nifas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan ibu dan mengurangi Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia, yang masih mencapai 305 per 100.000 kelahiran hidup menurut data 2016, meskipun cakupan kunjungan nifas di wilayah seperti Sleman, DIY, telah mencapai 95%. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan mutu pelayanan kebidanan pada masa nifas berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) di Puskesmas Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini mengidentifikasi area perbaikan pelayanan untuk mendukung penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) nasional yang masih tinggi. Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini merupakan seluruh ibu nifas di Puskesmas Sleman, sejumlah 88 responden menggunakan total sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner *SERVQUAL* (25 item, skala Likert 1-5) dan instrumen kepuasan (20 item). Analisis data univariat meliputi frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi untuk gambaran mutu dan kepuasan. Dari data *SERVQUAL* mutu pelayanan keseluruhan baik, dengan dimensi yang tertinggi yaitu *assurance* (80.6%) dan terendah yaitu *responsiveness* (11.3% kurang). Diperlukan intervensi pelatihan *SERVQUAL* bagi bidan untuk tingkatkan *responsiveness* dan *empathy*, optimalisasi jadwal kunjungan nifas (KF1-3), serta monitoring bulanan di Puskesmas.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan, Ibu Nifas

### Abstract

*The quality of postpartum midwifery services is a key factor in increasing maternal satisfaction and reducing the Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia, which still reaches 305 per 100,000 live births according to 2016 data, even though postpartum visit coverage in areas such as Sleman, Yogyakarta, has reached 95%. This study aims to describe the quality of postpartum midwifery services based on the SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dimensions at the Sleman Community Health Center, Yogyakarta. This study identifies service area improvements to support the reduction of the national Maternal Mortality Rate (MMR) which remains high. This descriptive quantitative study uses a quantitative approach. The study population was all postpartum mothers at the Sleman Community Health Center, a total of 88 respondents using total sampling based on inclusion and exclusion criteria. Primary data were collected using the SERVQUAL questionnaire (25 items, Likert scale 1-5) and a satisfaction instrument (20 items). Univariate data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation to describe quality and satisfaction. From the SERVQUAL data, the overall service quality was good, with the highest dimension being assurance (80.6%) and the lowest being responsiveness (less than 11.3%). SERVQUAL training interventions are needed for midwives to improve responsiveness and empathy, optimize postpartum visit schedules (KF1-3), and monthly monitoring at the Community Health Center.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Postpartum Maternal*

## 1. PENDAHULUAN

Masalah kematian ibu nifas dan ketidakpuasan terhadap pelayanan kebidanan merupakan isu serius karena berdampak langsung pada kesehatan fisik, mental ibu, serta perawatan bayi, yang dapat memperburuk siklus kemiskinan dan ketidaksetaraan gender di masyarakat. Lebih dari 65% kematian ibu terjadi pada masa nifas yang krusial untuk pemulihan organ reproduksi dan adaptasi psikologis, di mana ibu rentan terhadap komplikasi seperti perdarahan dan infeksi yang seharusnya dapat dicegah dengan pelayanan berkualitas (Khifdhiyyatus Sa'adah, 2023).

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi jika dibandingkan dengan semua negara-negara ASEAN lainnya dan target yang ditetapkan Kementerian Kesehatan (Kemenkes), dimana pada tahun 2016 angka kematian ibu 305/100.000 kelahiran hidup diatas rata-rata AKI di ASEAN yaitu 234,6/100.000 kelahiran hidup. Hal ini masih jauh dari target pencapaian. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) sebesar 70 kematian per 100.000 kelahiran hidup dan target Kemenkes RI sebesar 131 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030.

Data kasus ibu nifas di Sleman menunjukkan bahwa kematian ibu selama masa nifas masih menjadi perhatian serius. Pada tahun 2024, seluruh kasus kematian ibu di Wilayah DIY termasuk Sleman terjadi pada masa nifas, yaitu masa pemulihan setelah persalinan sekitar 6-8 minggu. Menurut data Dinas Kesehatan Sleman, angka kematian ibu (AKI) di Sleman mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2023, tercatat 25 kasus kematian ibu dengan Sebagian besar terjadi pada masa nifas. Selain itu Sleman juga mencatat cakupan pelayanan ibu nifas yang cukup tinggi, dengan presentase pelayanan ibu nifas mencakup sekitar 95% sesuai standar yang mencakup pemeriksaan dan pemantauan hingga 42 hari pasca persalinan (Dinkes, 2022).

Masyarakat, khususnya komunitas ibu dan keluarga di wilayah seperti Sleman, semakin vokal menyuarkan ketidakpuasan terhadap pelayanan nifas akibat rendahnya empati bidan, ketidaktepatwaktuan, dan kurangnya penjelasan tindakan, sebagaimana terlihat dari survei lapangan di Puskesmas Sleman (24 April 2025) di mana 3 dari 5 ibu nifas merasa kurang puas. Penurunan cakupan kunjungan nifas dari 87,36% (2017) menjadi 78,78% (2019) dan pencapaian KF3 hanya 71,47% di DIY mencerminkan kekhawatiran komunitas atas aksesibilitas layanan, terutama di tengah 21 kematian nifas di DIY pada 2019 meskipun cakupan 97,9%. Media sosial, program penyuluhan kesehatan, dan kampanye publik telah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak perawatan pasca persalinan, dengan banyak ibu mencari informasi tentang komplikasi umum seperti demam (30,3%) dan masalah episiotomi (26,6%), yang berdampak pada kesehatan mental dan peran maternal. Kekhawatiran ini juga dipicu oleh fluktuasi AKI lokal (seluruh kematian 2024 di masa nifas Sleman), mendorong tuntutan komunitas untuk perbaikan layanan yang lebih inklusif, berbasis budaya, dan responsif terhadap faktor sosial seperti pendidikan dan paritas ibu, guna mendukung kesejahteraan keluarga dan mencegah siklus ketidaksetaraan, (Dessy Ratna Sari, 2024).

Bidan berperan sentral sebagai ujung tombak pelayanan kebidanan nifas, yang langsung memengaruhi mutu layanan dan kepuasan ibu. Bidan sebagai *care provider* yaitu bidan berperan sebagai pemberi asuhan kebidanan komprehensif dan profesional pada perempuan sepanjang siklus reproduksinya yang meliputi masa remaja, pranikah, prakonsepsi, kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir, bayi, balita, pra sekolah, pra menopause, kesehatan reproduksi perempuan dan keluarga berencana dengan melibatkan keluarga dan masyarakat sesuai kode etik profesi, (Suryati, 2023). Bidan Puskesmas Sleman mempunyai cara untuk mempertahankan mutu pelayanan yaitu dengan melakukan pelayanan sesuai standar, terus meningkatkan kompetensi bidan agar dapat melakukan pelayanan dengan teliti, tepat dan sesuai kompetensi.

Pemerintah Indonesia telah menjadikan penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) sebagai prioritas nasional melalui berbagai kebijakan strategis, termasuk Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) target 70 kematian per 100.000 kelahiran hidup dan target Kementerian Kesehatan (Kemenkes) sebesar 131 per 100.000 pada 2030, mengingat AKI nasional masih mencapai 305 per 100.000 pada 2016 jauh di atas rata-rata ASEAN. Upaya politik ini diwujudkan melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2022 tentang Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan bagi Ibu Hamil, Nifas, dan Bayi Baru Lahir melalui Jaminan Persalinan (Jampersal), yang bertujuan memperluas cakupan layanan gratis untuk mencegah kematian maternal. Selain itu, Kemenkes membentuk Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONEK) untuk deteksi dini komplikasi nifas seperti perdarahan dan infeksi, yang menyebabkan hampir 75% kematian ibu. Namun, meskipun cakupan kunjungan nifas mencapai 95% di Sleman, kematian nifas tetap tinggi (25 kasus pada 2023), menunjukkan kegagalan implementasi kebijakan yang memerlukan evaluasi mutu pelayanan kebidanan untuk mendukung agenda politik nasional dalam mencapai SDGs dan mengurangi disparitas regional seperti di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) (Arindita Reinissa, 2020).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kebidanan dan tingkat kepuasan ibu nifas di Puskesmas Sleman. Adapun manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kebidanan dan kepuasan ibu nifas. Meningkatkan kualitas mutu pelayanan mutu kebidanan di dalam puskesmas tersebut dan dapat meningkatkan kepuasan ibu nifas.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Sleman Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan total *sampling* yaitu 88 responden yang semua memenuhi kriteria inklusi. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu kuesioner yang diadopsi dan sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Analisis data penelitian ini yaitu dikumpulkan, *editing*, *coding*, *prosessing*, dan *cleaning* untuk menghasilkan data yang akurat. Nomor hasil uji etik No. 4833/KEP-UNISA/IX/2025.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frequency (n)	Percent (%)
<b>Usia</b>		
20-30 tahun	79	89,8
31-40 tahun	9	10,2
Total	88	100,0
<b>Pendidikan</b>		
SMP	7	8,0
SMA	37	42,0
SMK	4	4,5
Sarjana	40	45,5
Total	88	100,0

Karakteristik	Frequency (n)	Percent (%)
<b>Pekerjaan</b>		
ART	2	2,3
Guru	4	4,5
IRT	41	46,6
Karyawan Swasta	16	18,2
Mahasiswa	2	2,3
Perawat	3	3,4
Petani	1	1,1
PNS	7	8,0
Wiraswasta	12	13,6
Total	88	100,0
<b>Status pernikahan</b>		
SAH	88	100,0
Total	88	100,0
<b>Jaminan Kesehatan</b>		
Jamkesda	1	1,1
JKN	72	81,8
Mandiri	15	17,0
Total	88	100,0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 20–30 tahun sejumlah 79 responden (89,8%), memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas, sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yang sebagian besar ibu nifas memiliki waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Seluruh responden (100%) berstatus menikah sah. Sebagian besar responden menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 81,8%.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Sleman Tahun 2025**

Mutu Pelayanan Kebidanan	Frequency (N)	Percent (%)
Kurang	4	4,5
Sedang	24	27,3
Baik	60	68,2
Total	88	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kebidanan di Puskesmas Sleman tergolong baik sebanyak 60 orang (68,2%), dan hanya 4 orang (4,5%) yang menilai kurang. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan kebidanan yang diberikan bidan sudah memenuhi harapan ibu nifas, baik dari aspek keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, maupun sarana fisik pelayanan.

**Tabel 3. Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan**

Dimensi Mutu Pelayanan	Kurang		Sedang		Baik	
	Frequency (N)	Percent (%)	Frequency (N)	Percent (%)	Frequency (N)	Percent (%)
<i>Tangible</i> (bukti langsung)	8	9,0	27	30,6	53	60,2
<i>Reability</i> (Kehandalan)	5	5,7	14	15,9	69	78,4
<i>Assurance</i> (Jaminan)	6	6,8	11	12,5	71	80,6
<i>Empathy</i> (Empati)	7	7,9	29	32,9	52	59,0
<i>Responsiveness</i> (Tanggungan Jawab)	10	11,3	10	11,3	68	77,2

Hasil analisis data kuesioner yang diberikan kepada 88 responden ibu nifas di Puskesmas Sleman, terlihat bahwa responden yang memilih kategori kurang paling besar terdapat pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dengan 10 responden atau 11,3%, hal ini menandakan bahwa aspek respons cepat terhadap keluhan, seperti penanganan masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan kebidanan nifas, mungkin disebabkan oleh beban kerja bidan yang tinggi atau keterbatasan sumber daya waktu di fasilitas kesehatan primer. Namun, di sisi positif, responden yang memilih kategori baik paling besar justru terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan), mencapai 71 responden atau 80,6%, yang mencerminkan tingkat kepercayaan tinggi ibu terhadap pengetahuan dan kemampuan profesional bidan dalam memberikan pelayanan aman dan andal. Sementara itu, responden yang memilih kategori sedang paling besar ada pada dimensi *empathy* dengan 29 responden atau 32,9%, di mana ibu merasa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan perhatian khusus dan komunikasi empati, seperti mendengarkan keluhan mental pasca persalinan, meskipun dimensi lain seperti *reability* dan *tangibles* relatif lebih stabil dengan proporsi sedang di bawah 30%. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan kebidanan sudah berada pada level baik, tetapi area perbaikan utama tetap pada ketanggapan dan empati bidan, yang jika ditingkatkan melalui pelatihan SERVQUAL atau optimalisasi jadwal kunjungan nifas (KF1-3), dapat secara signifikan memaksimalkan tingkat kepuasan ibu nifas, mendukung target penurunan AKI nasional sesuai SDGs 70/100.000, dan memperkuat peran Puskesmas sebagai garda terdepan dalam kesehatan maternal di wilayah seperti DIY Yogyakarta.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Di Puskesmas Sleman Tahun 2025**

Tingkat Kepuasan Ibu Nifas	Frequency (n)	Percent (%)
Puas	2	2,3
Sangat Puas	86	97,7
Total	88	100,0

Sebagian besar responden (97,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kebidanan yang diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bidan sudah sangat baik, baik dari segi sikap, keramahan, ketepatan waktu, maupun hasil pelayanan.

## PEMBAHASAN

### 1) Mutu Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di Puskesmas Sleman

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 88 responden ibu nifas di Puskesmas Sleman, diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kebidanan berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 60 responden (68,2%), sedangkan 24 responden (27,3%) menilai sedang, dan hanya 4 responden (4,5%) yang menilai kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kebidanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sleman telah memenuhi sebagian besar harapan dan kebutuhan ibu nifas. Mutu pelayanan yang baik dapat terlihat dari kecepatan bidan dalam memberikan pelayanan, kemampuan komunikasi yang baik, keramahan, kebersihan lingkungan, serta profesionalisme dalam melakukan tindakan asuhan kebidanan.

Mutu pelayanan kebidanan adalah mutu jasa yang bersifat multi dimensi (Astari, 2020). Mutu pelayanan kebidanan juga merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang bermutu tinggi tidak hanya dilihat dari hasil medis yang dicapai, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan kebidanan yang ramah, tepat waktu, dan penuh empati akan menumbuhkan rasa nyaman serta kepercayaan ibu nifas terhadap tenaga kesehatan.

Hasil dalam penelitian ini menggunakan dimensi *tangible* yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik para tenaga medis yang memadai seperti, menjaga kebersihan, kerapian dan kebersihan. Perlengkapan yang memadai seperti, ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang berfungsi dengan baik. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilannya masing-masing. Fasilitas yang baik tidak hanya menciptakan pengalaman layanan yang positif tetapi juga mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, (Pandriansyah, 2024).

Dimensi *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dalam lima dimensi kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri, mandiri, dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya, (Kadek Dian Purwata, 2020).

Dimensi *assurance* kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa terbebas dari risiko. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performa atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri, dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain itu bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda dengan pegawai yang memiliki watak atau karakter kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, (Fran Sayekti, 2022).

Dimensi *Empathy* kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan, (Suwanto, 2022).

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan melayani sesuai prosedur. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis.

Penelitian Rahayu (2024) menyebutkan bahwa mutu pelayanan kebidanan yang baik meningkatkan kepercayaan ibu nifas terhadap tenaga kesehatan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas yang sama. Selain itu, penelitian Utami (2025) menunjukkan bahwa aspek empati dan komunikasi interpersonal bidan merupakan komponen paling dominan yang memengaruhi persepsi mutu pelayanan kebidanan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, mutu pelayanan kebidanan di Puskesmas Sleman dapat dikategorikan baik. Hal ini menggambarkan bahwa tenaga kebidanan telah menjalankan pelayanan sesuai standar, menunjukkan kompetensi profesional, dan memperhatikan kenyamanan serta kebutuhan ibu nifas selama masa pemulihan pasca persalinan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kebidanan yang baik di Puskesmas Sleman berperan penting dalam membangun hubungan positif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta menjadi dasar terciptanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kebidanan.

## 2) Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Terhadap Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Sleman

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 88 responden ibu nifas di Puskesmas Sleman, diketahui bahwa sebagian besar ibu nifas menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kebidanan, yaitu sebanyak 86 responden (97,7%), sedangkan 2 responden (2,3%) menyatakan puas. Tidak terdapat responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu nifas di Puskesmas Sleman tergolong sangat tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan kebidanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, harapan, serta standar pelayanan yang berlaku. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dan menjadi tolok ukur keberhasilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, (Revi Yulia, 2024).

Kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan kebidanan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sikap dan perilaku bidan, kecepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Bidan yang mampu menjalin komunikasi yang baik dan menunjukkan sikap empati dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi ibu nifas selama masa pemulihan, (Rini, 2017).

Menurut Kotler (2022), kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan sangat tinggi. Sikap ramah, perhatian, serta kesigapan bidan dalam merespons kebutuhan pasien merupakan faktor dominan yang membentuk kepuasan pasien, (Sari & Lestari 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini juga konsisten dengan Rahayu (2024) yang menegaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan tenaga kesehatan. Pemberian penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan, perawatan luka, menyusui, dan perencanaan keluarga berkontribusi besar terhadap kepuasan ibu nifas. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan ibu nifas di Puskesmas Sleman sangat tinggi karena pelayanan kebidanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien dari berbagai aspek. Pelayanan yang berkualitas, empatik, dan profesional tidak hanya memberikan rasa puas bagi ibu nifas, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Puskesmas Sleman telah memberikan pelayanan kebidanan yang bermutu baik, ditandai dengan mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan keberhasilan tenaga kebidanan dalam menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima serta menunjukkan kompetensi profesional yang sesuai standar Kementerian Kesehatan (2023). Mutu pelayanan kebidanan yang baik juga memiliki efek jangka panjang terhadap peningkatan citra pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam program kesehatan ibu dan anak. Kepuasan ibu nifas dapat mendorong mereka untuk melakukan kontrol kesehatan lanjutan serta merekomendasikan pelayanan puskesmas kepada orang lain.

Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kebidanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan ibu nifas di Puskesmas Sleman. Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan kompetensi bidan, perbaikan fasilitas, serta peningkatan komunikasi terapeutik akan semakin memperkuat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kebidanan di Puskesmas Sleman berada pada kategori baik yaitu sebanyak 68,2%. Hal ini menunjukkan bahwa bidan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan kebidanan, baik dari segi keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, maupun bukti fisik (tangibles). Dan sebagian besar responden menyatakan sangat puas (97,7%) terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan di Puskesmas Sleman. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai bahkan melampaui harapan ibu nifas, baik dari aspek sikap petugas, kenyamanan fasilitas, maupun kecepatan dan ketepatan pelayanan.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Puskesmas Sleman yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian, serta kepada seluruh staf yang membantu proses pengumpulan data. Terimakasih juga disampaikan kepada seluruh ibu nifas atas ketersediaannya membantu jalannya penelitian ini, sehingga data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan lancar. Tidak lupa, penulis mengucapkan terimakasih kepada Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta atas fasilitas, bimbingan, dan dukungan akademik yang diberikan selama penelitian hingga penyusunan ini. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi manfaat dan dampak positif bagi pengembangan kesehatan di lapangan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astari, R. Y. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish.
- Fitriani, L. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Ibu Nifas di Puskesmas Banjarmasin*. *Jurnal Kebidanan Nusantara*, 10(2), 55–62
- Fran Sayekti, B. T. (2022). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakaian Layanan Jasa*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*.
- Kadek Dian Purwata, M. A. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Saki*. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit*. Literature review.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Pelayanan Kesehatan Ibu Nifas di Fasilitas Kesehatan Dasar*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kotler, P. (2022). *Marketing for Health Services: Patient Satisfaction and Quality Improvement*. New Jersey: Pearson Education.
- Melda Salsabillah, A. S. (2022). *Budaya Organisasi Sekolah Menengah Kejuruan*. Journal Hight Educational Management .
- Pandriansyah, B. S. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik dari Dimensi Tangiable dan Reliability*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 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.
- Rahayu, I. (2024). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Ibu Nifas di Fasilitas Kesehatan Primer*. Jurnal Kebidanan dan Kesehatan, 13(1), 30–38.
- Revi Yulia, F. U. (2024). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN*. Jurnal Penelitian Perawat Profesional.
- SagitaDarmaSari, L. (2024). *Desain Cross Sectional Bagi Penelitian Bidang Kebidanan*. The Journal Health Of Science.
- Sari, D., & Lestari, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan terhadap Kepuasan Ibu Nifas di Puskesmas Cirebon*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12(1), 44–52.
- Suwarto, R. G. (2022). *PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT*. Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah.
- Utami, S. (2025). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Kesehatan Terapan, 14(1), 22–29.
- Yuliana, R., Pratiwi, N., & Handayani, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Kebidanan dan Hubungannya dengan Kepuasan Ibu Nifas*. Jurnal Keperawatan dan Kebidanan Indonesia, 9(3), 189–197.
- Yuliana, R., Pratiwi, N., & Handayani, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Kebidanan dan Hubungannya dengan Kepuasan Ibu Nifas*. Jurnal Keperawatan dan Kebidanan Indonesia, 9(3), 189–197.