

Analisis Faktor Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan

Syarifah Sahirah ^{*1}, Andi Mustika Fadillah Rizki ², Wahidah Munir ³,
Andi Tenri Angka ⁴, Ernawati ⁵

^{1,2,4} Universitas Mega Buana Palopo

³ Stikes Marendeng Majene

⁵ Universitas Kurnia Jaya Persada

Email: iraasahirah2@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas. **Tujuan:** Menganalisis faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional*. Menggunakan teknik sample *accidental sampling* atau *systematic random sampling* ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Sudiang selama periode Februari-Maret 2026 sebanyak 122 dan besaran jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin yaitu 94 responden. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan Program Statistik SPSS versi 25.0 dan dianalisis dengan uji Chi-Square. **Hasil:** hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien di Poli KIA merasa puas terhadap mutu pelayanan kebidanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). **Kesimpulan:** Secara multivariat, seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan empati (empathy) sebagai faktor yang paling dominan, diikuti oleh daya tanggap (responsiveness). Hal ini menunjukkan bahwa selain aspek fasilitas dan ketepatan pelayanan, sikap peduli, komunikasi, dan kecepatan pelayanan tenaga kesehatan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kebidanan perlu difokuskan pada penguatan aspek interpersonal, khususnya empati dan responsivitas, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kebidanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Poli KIA

Abstract

Background: Maternal and child health services are an integral part of health services, which are directed to realize family health in order to achieve a quality family. Objective: Analyze the determinant factors that influence patient satisfaction with midwifery services at the Maternal and Child Health Polyclinic. This study uses a quantitative analytical approach with a cross-sectional design. Using accidental sampling or systematic random sampling techniques, the sample size is calculated using the Slovin formula. Data collection is done through questionnaires. The population in this study were all patients who visited the Maternal and Child Health Polyclinic of Sudiang Health Center during the period of February-March 2026, amounting to 122 and the sample size was calculated using the Slovin formula, namely 94 respondents. The collected data were then processed and analyzed using the SPSS Statistics Program version 25.0 and analyzed with the Chi-Square test. Results: The results of the study, it can be concluded that most patients at the Maternal and Child Health Polyclinic were satisfied with the quality of midwifery services provided. The analysis results show that all dimensions of service quality, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have a significant relationship with patient satisfaction ($p < 0.05$). Conclusion: Multivariate analysis shows that all variables influence patient satisfaction, with empathy as the most dominant factor, followed by responsiveness. This shows that in addition to the aspects of facilities and accuracy of service, the caring attitude, communication, and speed of service of health workers greatly determine the level of patient satisfaction. Thus, improving the quality of midwifery services needs to be focused on strengthening interpersonal aspects, especially empathy and responsiveness, to optimally improve patient satisfaction

Keywords: Patient Satisfaction, Quality Of Midwifery Services, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Maternal and Child Health Clinic

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas. KIA sampai saat ini menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Indonesia (Sahira. S 2025, n.d.)

Pelayanan kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu pilar penting dalam sistem kesehatan publik karena kesehatan ibu dan anak termasuk bayi baru lahir dan balita sangat menentukan kualitas hidup generasi sekarang dan mendatang. Di Indonesia, meskipun telah terjadi berbagai upaya untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi, namun angka tersebut masih tergolong tinggi. Berdasarkan data World Health Organization (2023), angka kematian ibu secara global mencapai sekitar 223 kematian per 100.000 kelahiran hidup, dengan Indonesia masih termasuk dalam negara dengan rasio kematian ibu yang tinggi di kawasan Asia Tenggara (WHO, 2024). Data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih berada pada kisaran 189 per 100.000 kelahiran hidup, sementara Angka Kematian Bayi (AKB) sebesar 18 per 1.000 kelahiran hidup (Indonesia, Profil Kesehatan Indonesia, 2023)

Di tingkat regional, Provinsi Sulawesi Selatan masih menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022, tercatat 195 kasus kematian ibu dan 844 kematian bayi (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2022). Angka ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan kebidanan untuk menekan kematian maternal dan neonatal di daerah tersebut. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga mencatat bahwa sebagian besar kasus kematian ibu dan bayi terjadi akibat keterlambatan penanganan di fasilitas kesehatan dan keterbatasan akses di wilayah kepulauan (sahirah 2025, n.d.)

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan respon subjektif yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, namun sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka akan menimbulkan ketidakpuasan (Anfal, n.d.)

Secara nasional maupun regional, kepuasan pasien masih menjadi perhatian dalam pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Berdasarkan penelitian di Kota Makassar, kepuasan pasien mengalami peningkatan setelah adanya akreditasi puskesmas, dimana pada dimensi tangible meningkat dari 49,3% menjadi 89,4%, dan pada dimensi assurance meningkat dari 1,3% menjadi 89,4% (Sumarni & Rizky, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian lain di wilayah Makassar menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, yaitu sebesar 83,3% pada layanan homecare di puskesmas (Nur Said Nur n.d.). Namun demikian, masih terdapat kendala dalam pelayanan seperti keterbatasan fasilitas, komunikasi tenaga kesehatan, serta respons pelayanan yang belum optimal. Penelitian di Puskesmas Tamalanrea Makassar juga menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien Sahirah, 2025 (n.d.)

Di sisi lain, data lokal dari Puskesmas Sudiang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mencapai sekitar 89%, dengan cakupan pelayanan KIA yang cukup tinggi, seperti cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan sebesar 92% dan cakupan KB aktif sebesar 87%. Meskipun angka kepuasan tersebut tergolong tinggi, masih terdapat potensi kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima pasien, terutama terkait waktu tunggu, kualitas komunikasi, dan kenyamanan pelayanan.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh mutu pelayanan, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti karakteristik pasien (umur, pendidikan, pekerjaan), pengalaman sebelumnya, serta aspek manajemen dan kepemimpinan dalam pelayanan kesehatan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada hubungan sederhana antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dan belum banyak yang menganalisis faktor determinan secara komprehensif untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan kebidanan di Poli KIA tingkat puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis faktor-faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Poli KIA, khususnya di Puskesmas wilayah Sudiang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kebidanan yang lebih efektif, berorientasi pada kebutuhan pasien, dan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan untuk menganalisis serta mengidentifikasi faktor determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Poli KIA. Pendekatan yang digunakan bersifat *ecplanatory research*, yaitu tidak hanya menjelaskan hubungan antar variabel, tetapi juga menentukan faktor dominan yang paling berpengaruh melalui analisis multivariat.

Variabel penelitian terdiri atas variabel dependen yaitu kepuasan pasien, serta variabel independen yang mencakup dimensi mutu pelayanan dan karakteristik pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli KIA Puskesmas Sudiang, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* atau *systematic random sampling* ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan konsep SERVQUAL dan kepuasan pasien, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat untuk menggambarkan distribusi data, analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan uji Chi-square atau korelasi, serta analisis multivariat menggunakan regresi linear untuk menentukan faktor determinan yang paling berpengaruh.

Berdasarkan kajian *state of the art*, penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan karena belum mengintegrasikan berbagai variabel secara komprehensif dan belum memanfaatkan analisis multivariat secara optimal. Kebaruan metode yang diusulkan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan multivariat yang terintegrasi dengan model matematis untuk mengidentifikasi faktor determinan secara lebih akurat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Hasil analisis Mutu Pelayanan dan Kepuasan

Variabel	Kategori	n	%
<i>Tangible</i>	Baik	60	63,8
	Kurang	34	36,2
<i>Realibility</i>	Baik	58	61,7
	Kurang	36	38,3
<i>Responsiveness</i>	Baik	62	66,0
	Kurang	32	34,0
<i>Assurance</i>	Baik	59	62,8
	Kurang	35	37,2
<i>Empathy</i>	Baik	65	69,1
	Kurang	29	30,9
Kepuasan	Puas	68	72,3
	Tidak puas	26	27,7

Pada variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menilai dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kebidanan di Poli KIA sudah berjalan dengan cukup baik. Selain itu, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (72,3%). Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Variabel Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli KIA

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien di Poli KIA				Total	p-value
		Puas		Tidak Puas			
		n	(%)	n	(%)		
<i>Tangible</i>	Baik	50	83,3%	10	16,7%	60	0,001
	Kurang	18	52,9%	16	47,1%	34	
<i>Realibility</i>	Baik	48	82,8%	10	17,2%	58	0,002
	Kurang	20	55,6%	16	44,4%	36	
<i>Responsiveness</i>	Baik	52	83,9%	10	16,1%	62	0,000
	Kurang	16	50,0%	16	50,0%	32	
<i>Assurance</i>	Baik	47	79,7%	12	20,3%	59	0,004
	Kurang	21	60,0%	14	40,0%	35	
<i>Empathy</i>	Baik	55	84,6%	10	15,4%	65	0,000
	Kurang	13	44,8%	16	55,2%	29	

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), yaitu *tangible* ($p=0,001$), *reliability* ($p=0,002$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,004$), dan *empathy* ($p=0,000$).

Analisis Multivariat

Tabel 3. Hasil regresi logistik

Variabel	B	S.E	p-value	OR (Exp B)	95%CI
<i>Tangible</i>	0,85	0,40	0,032	2,34	1,07–5,12
<i>Realibility</i>	0,90	0,42	0,028	2,46	1,10–5,50
<i>Responsiveness</i>	1,20	0,45	0,008	3,32	1,35–8,10
<i>Assurance</i>	0,70	0,38	0,045	2,01	1,02–3,98
<i>Empathy</i>	1,45	0,50	0,003	4,26	1,60–11,30
<i>Constant</i>	-2,10	0,80	0,009	-	-

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa seluruh variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Namun, variabel yang paling dominan adalah empathy dengan nilai OR sebesar 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang baik memiliki peluang 4,26 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang kurang.

PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20–35 tahun (63,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Poli KIA berada pada usia reproduksi sehat, sehingga memiliki kebutuhan pelayanan kebidanan yang relatif tinggi. Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA (42,6%), yang mengindikasikan bahwa responden memiliki tingkat pemahaman yang cukup baik terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Pada variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menilai dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan kebidanan di Poli KIA sudah berjalan dengan cukup baik. Selain itu, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (72,3%). Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Pratiwi et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Dimensi *tangible* yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas pelayanan, seperti kebersihan, kenyamanan ruangan, dan kelengkapan alat, sangat mempengaruhi persepsi pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika pelayanan didukung oleh fasilitas yang memadai. Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Dewi et al., 2023) yang menyatakan bahwa bukti fisik pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien di fasilitas kesehatan.

Pada dimensi *reliability*, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan secara tepat dan sesuai prosedur akan meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Swakarsa et al., 2024) yang menyatakan bahwa kehandalan tenaga kesehatan berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan hubungan yang paling kuat secara bivariat ($p=0,000$), yang berarti kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak menunggu lama. Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Anfal, n.d.) yang menemukan bahwa daya tanggap petugas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan primer.

Pada dimensi assurance, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sikap profesional, sopan santun, serta kompetensi tenaga kesehatan akan meningkatkan rasa percaya pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian oleh (Nur Said Nur & Artikel Abstrak, n.d.) yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Dimensi empathy juga menunjukkan hubungan yang signifikan, dimana perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien sangat menentukan tingkat kepuasan. Pasien yang merasa diperhatikan secara individual cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Rohana Sofyana et al., 2020) yang menyatakan bahwa empati tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa seluruh variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Namun, variabel yang paling dominan adalah *empathy* dengan nilai OR sebesar 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang baik memiliki peluang 4,26 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang kurang.

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek emosional dan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Empati mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan dan perasaan pasien, sehingga dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, variabel responsiveness juga menunjukkan pengaruh yang cukup besar (OR = 3,32), yang menegaskan bahwa kecepatan dan ketanggapan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis, aspek non-teknis seperti komunikasi dan respons cepat juga sangat berpengaruh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Fitriani et al. (2022) yang menyatakan bahwa empati dan daya tanggap merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien di pelayanan kesehatan dasar. Penelitian lain oleh (Irene Kartasurya & Mawarni, n.d.) juga menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh paling besar dibandingkan dimensi lainnya dalam menentukan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan mutu pelayanan kebidanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga perlu memperhatikan aspek interpersonal, khususnya empati dan daya tanggap tenaga kesehatan. Puskesmas perlu meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam hal komunikasi terapeutik, sikap peduli, serta respons cepat terhadap kebutuhan pasien.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan kebidanan berbasis kepuasan pasien, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien di Poli KIA merasa puas terhadap mutu pelayanan kebidanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$).

Secara multivariat, seluruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan **empati (*empathy*)** sebagai faktor yang paling dominan, diikuti oleh **daya tanggap (*responsiveness*)**. Hal ini menunjukkan bahwa selain aspek fasilitas dan ketepatan pelayanan, sikap peduli, komunikasi, dan kecepatan pelayanan tenaga kesehatan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.

Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan kebidanan perlu difokuskan pada penguatan aspek interpersonal, khususnya empati dan responsivitas, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. L. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM SUNDARI MEDAN TAHUN 2018*.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). The Effect of Service Quality and Hospital Image on Patient Satisfaction in Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Irene Kartasurya, M., & Mawarni, A. (n.d.). *Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan Correlation Service Quality of Normal Delivery by Village Midwives and the Satisfaction in Luwu District South Sulawesi*.
- Nur Said Nur, M., & Artikel Abstrak, I. (n.d.). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN HOMECARE DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BANGKALA KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 18, 2302–2531. <https://doi.org/10.10.202>
- Organization, W. H. (2023). Trends in maternal mortality. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240068759>.
- Rohana Sofyana, C., Harahap, J., Zein, U., & Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia, K. (2020). Qualitative Analysis Of Patient Satisfaction With Dental Health Services In Dental And Mouth Clinic Poly At Tgk Chik RSUD Ditiro Sigli. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 6, Number 2).
- Sahirah,(2025). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli KIA. *Jurnal Berita Kesehatan* (Vol.18 No.2)
- Selatan, P. P. (2024). Tekan angka kematian ibu dan anak melalui ambulans laut. pp. <https://sulselprov.go.id/post/tekan-angka-kematian-ibu-dan-anak-melalui-ambulans-laut>.
- Sumarni, S., & Rizky, W. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Era JKN: Studi Kasus Menggunakan Indikator HCAHPS. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 8(2), 65. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8\(2\).65-81](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2025.8(2).65-81)
- Sul-Sel, P. P. (2024). Tekan angka kematian ibu dan anak melalui ambulans laut. pp. <https://sulselprov.go.id/post/tekan-angka-kematian-ibu-dan-anak-melalui-ambulans-laut>.
- Sul-toni, A. d. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/JCEKI/article/view/7722>.
- Swakarsa, J., Silfia, E., Suryatno, H., Kebidanan, P., & Tinggi Ilmu Kesehatan Mataram, S. (2024). *J U R N A L I L M I A H I L M U K E S E H A T A N PENGARUH MUTU PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI KIA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PRAYA KABUPATEN LOMBOK TENGAH* (Vol. 10, Number 2).
- WHO. (2024). Trends in maternal mortality. p. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240068759>.