ABSTRACT

The quality of midwifery services is a crucial factor in determining patient satisfaction. High patient satisfaction reflects quality care and leads to increased utilization of healthcare services. This study aims to determine the factors in midwifery services influencing patient satisfaction at Hulonthalangi Community Health Center. This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. A sample of 100 respondents was obtained through accidental sampling. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods using the Chi-square test. The results showed a significant relationship between all dimensions of midwifery services and patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy, with a p-value of 0.000 (<0.05). This study confirms that service quality, encompassing aspects of professionalism, responsiveness, physical facilities, and the attention and empathy of healthcare workers, significantly impacts patient satisfaction. Therefore, improving the quality of midwifery services needs to be a priority to achieve optimal care.

Keywords: *Patient Satisfaction, Midwifery Services.*

Abstrak

Mutu pelayanan kebidanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan berdampak pada peningkatan penggunaan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan kebidanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Hulonthalangi. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati, dengan nilai p-value = 0.000 (<0.05). Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek profesionalisme, responsivitas, fasilitas fisik, serta perhatian dan empati tenaga kesehatan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kebidanan perlu menjadi prioritas untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kebidanan.