Abstract

Maternal satisfaction is an important indicator in assessing the quality of health services, particularly during the delivery process, which requires assistance. Service quality, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, plays a role in shaping maternal satisfaction perceptions. However, mothers still feel dissatisfied with the services they receive. This study aims to determine the relationship between delivery service quality and maternal satisfaction at Gorontalo Islamic Hospital. The study used a quantitative method with a cross-sectional design, conducted from July to August 2025. The sample was obtained through accidental sampling using a questionnaire that assessed service quality and satisfaction levels. The results showed that the majority of respondents rated the service as good and were satisfied, with a Fisher Exact test p-value of 0.007. This indicates a significant relationship between service quality and maternal satisfaction ($p < 0.05$). The better the quality of service provided, the higher the level of maternal satisfaction.

Keywords: service quality, maternal satisfaction, maternal delivery.

Abstrak

Kepuasan ibu bersalin merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama pada proses persalinan yang membutuhkan pelayanan. Kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berperan dalam membentuk persepsi kepuasan ibu bersalin. Namun, masih ditemukan ibu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RS Islam Gorontalo. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional, dilaksanakan pada Juli–Agustus 2025. Sampel penelitian diperoleh melalui teknik accidental sampling dengan instrumen kuesioner yang menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori baik dan merasa puas, dengan nilai p-value uji Fisher Exact sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin ($p < 0,05$). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan ibu bersalin.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan ibu bersalin,ibu bersalin.

Dipindai dengan CamScanner