

## ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS DIMENSI SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN IBU BERSALIN MENGGUNAKAN METODE CORRELATION MATRIX

Nadiya Salsabila<sup>1\*</sup>, Irwandi<sup>1</sup>, Listautin<sup>1</sup>, Rudolf Sinaga<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi  
email: [salsabilanadiya00@gmail.com](mailto:salsabilanadiya00@gmail.com) , [irwandi609@yahoo.com](mailto:irwandi609@yahoo.com) , [listautin55@gmail.com](mailto:listautin55@gmail.com)

<sup>4</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi  
email: [rudolf@unama.ac.id](mailto:rudolf@unama.ac.id)

### Abstract

*The quality of health services greatly affects patient satisfaction, including maternity care. This study aims to analyze the relationship between the quality of maternity services and maternal satisfaction at TK III Dr. Bratanata Hospital in Jambi. A quantitative approach with a cross-sectional design was used. A sample of 68 respondents was selected using purposive sampling from a total population of 978 maternity patients. Data were collected via questionnaires and analyzed using the correlation matrix algorithm in AI Studio 2024.0.3. The results revealed that empathy ( $r=0.392$ ), responsiveness ( $r=0.359$ ), reliability ( $r=0.216$ ), tangibles ( $r=0.204$ ), and assurance ( $r=0.020$ ) are associated with maternity service satisfaction. The F-test also showed a significant effect between service quality and maternal satisfaction ( $F=14.0599$ ;  $p<0.05$ ). These findings highlight the need for continuous soft skills training for medical personnel and improvements in maternity service workflows.*

**Keywords:** *maternity services, patient satisfaction, hospitals, correlation matrix, data mining*

### Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, termasuk dalam layanan persalinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel sebanyak 68 responden ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dari total populasi 978 pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *algoritma correlation matrix* berbasis data mining melalui AI Studio 2024.0.3. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *empathy* ( $r=0,392$ ), *responsiveness* ( $r=0,359$ ), *reliability* ( $r=0,216$ ), *tangible* ( $r=0,204$ ), dan *assurance* ( $r=0,020$ ) memiliki hubungan dengan kepuasan pelayanan persalinan. Uji F juga menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin ( $F=14,0599$ ;  $p<0,05$ ). Temuan ini menekankan perlunya penguatan *soft skills* tenaga medis dan perbaikan alur layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan persalinan.

**Kata Kunci:** pelayanan persalinan, kepuasan pasien, rumah sakit, *correlation matrix*, data mining

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek fundamental dalam peningkatan kualitas hidup, terutama dalam pelayanan persalinan. Proses persalinan yang aman dan nyaman merupakan hak setiap ibu hamil. Kepuasan ibu bersalin menjadi indikator penting dari keberhasilan pelayanan rumah sakit, serta berpengaruh terhadap loyalitas dan kepercayaan pasien. Mutu pelayanan menjadi salah satu pertimbangan utama

pasien dalam memilih rumah sakit (Herlina & Triana, n.d.). Dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) atau dikenal dengan SERVQUAL, digunakan secara luas dalam mengukur persepsi pasien terhadap layanan kesehatan (Vanchapo et al., 2022; (Mashita et al., n.d.). Penelitian oleh Fitri dkk. (2023) menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*,

dan responsiveness berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu bersalin, sedangkan assurance dan empathy tidak. Hal serupa juga ditemukan oleh Ndruru dkk. (2019) bahwa terdapat hubungan bermakna antara dimensi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap dengan kepuasan ibu bersalin, namun tidak pada jaminan dan perhatian.

Masyarakat modern, terutama ibu hamil, kini semakin selektif dalam memilih layanan kesehatan, menuntut layanan yang responsif, empatik, dan berkualitas tinggi (Khila et al., n.d.; Nur & Simanjorang, 2020; Rahman et al., n.d.). Aspek komunikasi interpersonal dan sikap humanis tenaga kesehatan sangat menentukan tingkat kepuasan (Sadiku et al., 2024). Persepsi negatif terhadap layanan kebidanan dapat menyebabkan ketidakpuasan, sehingga penting bagi rumah sakit untuk memperbaiki aspek pelayanan yang menyangkut interaksi langsung antara pasien dan tenaga medis (Badrurrifha Novianty et al., 2023).

Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan, dengan fluktuasi kunjungan bersalin sebanyak 978 pasien selama tahun 2024 (Data Sekunder RS TK III Bratanata, 2024). Diperlukan sistem evaluasi berbasis data untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan algoritma correlation matrix berbasis AI Studio 2024.0.3 yang dinilai lebih komprehensif dibandingkan pendekatan konvensional seperti regresi atau uji chi-square (Fitri Media et al., 2023; Ndruru et al., 2019). Berdasarkan hasil visualisasi heatmap korelasi, dimensi empathy dan responsiveness menunjukkan korelasi paling tinggi terhadap kepuasan, sementara assurance memiliki nilai korelasi terendah (lihat Gambar 2 dan Gambar 3). Temuan ini menunjukkan bahwa kebutuhan emosional dan kecepatan respons menjadi prioritas utama bagi pasien bersalin, dibandingkan dengan jaminan teknis atau kompetensi klinis yang diasumsikan sudah

melekat dalam pelayanan rumah sakit (Anggraini & Serudji, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan persalinan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin. Desain ini memungkinkan pengumpulan data secara simultan dalam satu periode waktu tanpa melakukan intervensi langsung pada subjek penelitian. (Rasyid et al., 2023). Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi, Jl. Raden Mattaher No. 33 Kota Jambi, selama periode 16 Januari sampai 18 Juni 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melakukan persalinan di RS TK III dr. Bratanata Jambi sepanjang tahun 2024, yaitu sebanyak 82 orang. Penentuan ukuran sampel menggunakan Tabel Krejcie dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu ibu yang bersalin (baik persalinan normal maupun melalui operasi caesar), berusia produktif, dan bersedia mengisi kuesioner. Kriteria eksklusi mencakup ibu dengan komplikasi berat, bayi lahir meninggal, serta yang tidak bersedia menjadi responden (Media et al., 2023).

**Tabel 1. Penentuan sampel dari populasi menurut tabel Krecjie**

N	Taraf Signifikansi			N	Taraf Signifikansi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	320	216	167	147
15	15	14	14	340	225	172	151
20	19	19	19	360	234	177	155
25	24	23	23	380	242	182	158
30	29	28	27	400	250	186	162
35	33	32	31	420	257	191	165
40	38	36	35	440	265	195	168
45	42	40	39	460	272	198	171
50	47	42	42	480	279	202	173
55	51	48	46	500	285	205	176
60	55	51	49	550	301	213	182
65	59	55	53	600	315	221	187
70	63	58	56	650	329	227	191
75	67	62	59	700	341	233	195
80	71	65	62	750	352	238	199
85	75	68	65	800	363	243	202
90	79	72	68	850	373	247	205
95	83	75	71	900	382	251	208
100	87	78	73	950	391	255	211

Sumber : Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator dari dua variabel utama. Variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan persalinan diukur menggunakan 25 item yang mewakili lima dimensi SERVQUAL: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Skala yang digunakan untuk variabel X adalah skala Likert 5 poin, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Sedangkan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan ibu bersalin diukur menggunakan 15 pernyataan berskala Guttman (ya/tidak) (Vanchapo et al., 2022). Analisis data dilakukan dengan pendekatan data mining menggunakan algoritma *Correlation Matrix* pada platform AI Studio 2024.0.3. Langkah-langkah analisis dimulai dari preprocessing data (normalisasi dan pengkodean data numerik), pengimporan data ke dalam perangkat lunak, pemilihan fitur, pemodelan korelasi antar variabel, hingga visualisasi hasil dalam bentuk *heatmap*. Korelasi antar

variabel dihitung secara otomatis oleh sistem menggunakan rumus Pearson Correlation Coefficient berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2} \sqrt{\sum(Y_i - \bar{Y})^2}} \quad (1)$$

Rumus (1) ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel numerik, dalam hal ini antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin. Selain korelasi, penelitian ini juga menggunakan uji F (*ANOVA*) untuk melihat pengaruh simultan kelima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan ibu bersalin. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi yaitu jika  $p < 0,05$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin (Ndruru et al., 2019).

Sebagai bentuk validasi eksternal, beberapa penelitian lain turut memperkuat pendekatan ini. Studi dalam *Health Care: Jurnal Kesehatan* (Putra et al., 2023) menunjukkan bahwa dimensi empathy dan responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Sekayu. Sementara itu, penelitian (Lestari et al., 2023) dalam jurnal yang sama mengonfirmasi bahwa reliability dan tangible menjadi prediktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan rawat inap. Dengan demikian, pendekatan dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini selaras dengan studi-studi sebelumnya yang relevan di bidang layanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi. Data dianalisis menggunakan algoritma *Correlation Matrix* di AI Studio 2024.0.3, untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antara masing-masing dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan

pasien. Pada tabel 2 menunjukkan rekapitulasi data skor individual responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL—yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*—serta skor kepuasan ibu bersalin sebagai variabel terikat. Setiap baris dalam tabel merepresentasikan penilaian satu responden, dengan rentang skor pada masing-masing dimensi berkisar antara 19 hingga 25 poin, sedangkan skor kepuasan berkisar antara 7 hingga 15 poin.

**Tabel 2. Rekapitulasi Data Skor Responden terhadap Masing-Masing Dimensi**

<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan
23	19	23	17	19	7
23	23	21	23	24	15
23	23	20	22	22	14
23	22	21	21	22	15
23	20	23	25	19	15
24	23	23	23	20	15
25	24	22	24	24	15
25	21	20	20	23	15
20	19	22	19	22	7
22	20	20	20	23	15

Sumber : Data Primer

Secara umum, sebagian besar responden memberikan skor kepuasan tinggi, yaitu sebesar 14 hingga 15 poin. Namun, terdapat dua responden yang memberikan skor kepuasan rendah, yaitu 7, meskipun skor dimensi kualitas lainnya seperti *tangible* dan *assurance* masih tergolong tinggi. Hal ini menandakan bahwa tingginya kualitas dari aspek fisik (*tangible*) atau jaminan profesionalisme (*assurance*) belum tentu menjamin tingkat kepuasan pasien yang optimal, jika tidak disertai dengan perhatian emosional dan kecepatan pelayanan yang memadai.

Dimensi *empathy* dan *responsiveness* menunjukkan hubungan yang konsisten dengan kepuasan ibu bersalin. Misalnya, pada responden dengan skor *empathy* dan *responsiveness* yang tinggi (masing-masing 24 atau lebih), skor kepuasan juga mencapai

nilai maksimal (15). Sebaliknya, responden dengan skor *empathy* yang rendah (seperti nilai 17) cenderung memiliki skor kepuasan yang rendah pula. Hal ini menguatkan temuan dari analisis korelasi sebelumnya bahwa *empathy* ( $r = 0,392$ ) dan *responsiveness* ( $r = 0,359$ ) merupakan dua dimensi yang memiliki korelasi paling kuat terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, dimensi *assurance*, meskipun memiliki distribusi nilai yang cukup stabil (sekitar 20–23), tidak menunjukkan variasi yang sejalan dengan kepuasan. Responden dengan skor *assurance* tinggi tidak selalu memiliki skor kepuasan tinggi, dan sebaliknya. Hal ini sesuai dengan nilai korelasi *assurance* yang sangat rendah ( $r = 0,020$ ) dalam hasil analisis sebelumnya. Begitu pula dengan *tangible* dan *reliability*, yang menunjukkan kecenderungan korelasi sedang terhadap kepuasan, di mana peningkatan skor pada dimensi ini belum tentu berkorelasi langsung dengan meningkatnya skor kepuasan.

Dengan demikian, penjelasan tabel 2 memberikan bukti empiris awal yang mendukung hasil uji statistik sebelumnya, bahwa kepuasan ibu bersalin lebih ditentukan oleh kualitas hubungan interpersonal dan ketanggapan tenaga kesehatan, dibandingkan oleh aspek administratif atau fasilitas fisik semata.

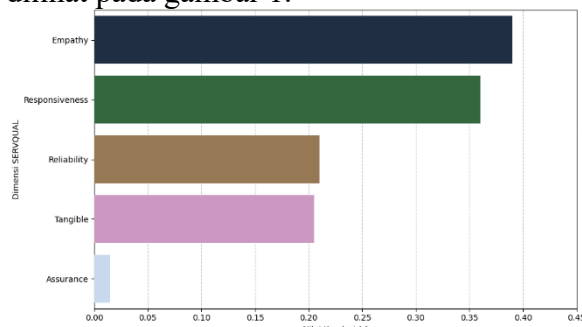
Berdasarkan hasil analisis korelasi, diperoleh data seperti ditampilkan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Korelasi Antar Dimensi SERVQUAL dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Dimensi SERVQUAL	Nilai Korelasi (r)
<i>Empathy</i>	0,392
<i>Responsiveness</i>	0,359
<i>Reliability</i>	0,216
<i>Tangible</i>	0,204
<i>Assurance</i>	0,020

Sumber : Data Primer

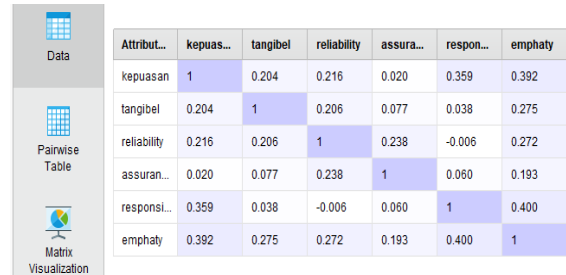
Visualisasi korelasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Visualisasi korelasi

Grafik pada gambar 1 menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* memiliki kekuatan korelasi tertinggi terhadap kepuasan ibu bersalin, disusul oleh *Responsiveness*. Sementara itu, dimensi *Assurance* memiliki korelasi yang sangat lemah. Selain analisis korelasi, dilakukan juga uji hipotesis menggunakan uji F (ANOVA) untuk melihat pengaruh simultan kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu bersalin. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 14,0599 dan nilai signifikansi (p) sebesar 0,000375303. Karena nilai  $p < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil dari proses evaluasi ditampilkan pada Gambar 2 berupa matriks korelasi, yang menunjukkan sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berhubungan.



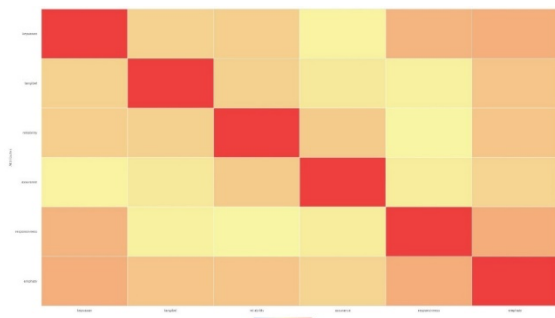
Gambar 2. Correlation Matrix

Korelasi positif yang tinggi (mendekati +1) mengindikasikan bahwa peningkatan pada satu variabel diikuti dengan peningkatan pada variabel lainnya, yang dapat diinterpretasikan sebagai hubungan yang erat dan relevan secara praktis. Hasil penghubungan dataset dan operator berupa *Correlation Matrix*, *attribute weights (Correlation Matrix)* dan *Matrix Visualization (Heat Map)*.

Nilai korelasi 1 menunjukkan hubungan linier sempurna dan positif antara variabel dan dirinya sendiri, yang merupakan standar tertinggi dalam korelasi positif, sedangkan korelasi antara dua variabel berbeda tidak pernah mencapai angka ini. Berdasarkan matriks korelasi dari RapidMiner, *dimensi empati* memiliki hubungan terkuat dengan kepuasan pelanggan (0,392), diikuti oleh *responsivitas* (0,359), yang menunjukkan bahwa *personal care* dan *responsivitas* merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan. Sementara itu, *tangible* (0,204) dan *reliabilitas* (0,216) menunjukkan korelasi moderat, dan *assurance* hanya memiliki korelasi yang lemah (0,020). Korelasi tertinggi antara dimensi independen terjadi antara *responsif* dan *empati* (0,400), yang mencerminkan hubungan yang saling mendukung dalam layanan, sementara korelasi negatif kecil antara *keandalan* dan *responsivitas* (-0,006) menunjukkan potensi trade-off yang sangat

minimal antara konsistensi dan kecepatan layanan.

Visualisasi *heatmap correlation matrix* pada Gambar 3 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki korelasi terkuat dengan dimensi *tangible* dan *reliability*, ditandai dengan warna oranye-kuning, korelasi sedang dengan *responsivitas* dan *assurance*, dan korelasi terlemah dengan *empathy*, yang ditunjukkan warna merah muda. Diagonal utama dalam warna merah pekat menegaskan korelasi sempurna (1,0) antara variabel dan dirinya sendiri, sedangkan variasi intensitas warna antara variabel menampilkan pola hubungan yang berbeda, menegaskan dominasi *tangible* dan *reliability* dalam menjelaskan kepuasan pelanggan dalam model ini.



Gambar 3. Visualisasi *heatmap correlation matrix*

#### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* adalah indikator utama dalam membentuk kepuasan ibu bersalin ( $r = 0,392$ ). Hal ini menggambarkan pentingnya sikap ramah, perhatian, serta komunikasi interpersonal tenaga medis terhadap pasien. Ibu bersalin membutuhkan bukan hanya layanan teknis, tetapi juga dukungan emosional yang menenangkan selama proses persalinan. Studi oleh Arif Rahman (2025) di UNIMUS Semarang juga menemukan bahwa empati memiliki kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Dimensi *Responsiveness* ( $r = 0,359$ ) menempati posisi kedua dalam hal kekuatan hubungan terhadap kepuasan. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan atau kebutuhan ibu bersalin terbukti

meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan karakteristik layanan obstetri yang membutuhkan penanganan cepat, karena berkaitan dengan nyawa ibu dan bayi. Rahmawati Nur'aeni (2020) menambahkan bahwa keterlambatan respons atau sikap tidak tanggap menjadi faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien BPJS pada layanan rawat inap. Dimensi *Reliability* ( $r = 0,216$ ) dan *Tangible* ( $r = 0,204$ ) juga menunjukkan korelasi sedang. *Reliability* mencerminkan konsistensi tenaga medis dalam memberikan pelayanan sesuai standar prosedur, sedangkan *tangible* mengacu pada fasilitas fisik seperti ruang bersalin, kebersihan, dan kelengkapan peralatan. Kedua dimensi ini menunjukkan bahwa meskipun penting, namun tidak sekuat aspek afektif dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Menariknya, *Assurance* menunjukkan korelasi terendah ( $r = 0,020$ ), mengindikasikan bahwa jaminan teknis terhadap kompetensi tenaga kesehatan bukanlah prioritas utama dalam menentukan kepuasan. Kemungkinan besar, pasien sudah berasumsi bahwa kompetensi klinis adalah sesuatu yang melekat dan menjadi tanggung jawab institusi rumah sakit, sehingga mereka lebih menaruh perhatian pada bagaimana mereka diperlakukan secara personal.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang berfokus pada pendekatan humanis, cepat tanggap, dan penuh perhatian memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan ibu bersalin dibandingkan aspek teknis lainnya. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit tidak hanya berfokus pada peningkatan infrastruktur, tetapi juga melatih tenaga medis untuk memiliki kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Strategi ini akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan persalinan dan memperkuat loyalitas pasien.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan persalinan dan tingkat kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki korelasi paling tinggi terhadap kepuasan adalah *empathy* dan *responsiveness*, yang menunjukkan bahwa perhatian, komunikasi interpersonal, serta kecepatan dalam pelayanan menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien.

Dimensi *reliability* dan *tangible* menunjukkan hubungan sedang terhadap kepuasan, sedangkan dimensi *assurance* memiliki korelasi yang sangat lemah. Hal ini menandakan bahwa dalam konteks layanan persalinan, pasien lebih menekankan pada aspek afektif dan responsivitas dibandingkan dengan jaminan kompetensi teknis dari tenaga kesehatan. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu bersalin ( $p < 0,05$ ). Ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara holistik, terutama dalam aspek emosional dan interpersonal.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi memberikan perhatian lebih pada peningkatan aspek soft skills tenaga kesehatan, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal, sikap empatik, dan kemampuan memahami kebutuhan emosional pasien. Peningkatan kompetensi ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkala, supervisi klinis yang berfokus pada pendekatan humanis, serta penguatan budaya kerja yang mengedepankan pelayanan ramah dan peduli. Selain itu, sistem pelayanan rumah sakit perlu diarahkan untuk lebih responsif terhadap keluhan dan kebutuhan pasien, dengan cara menyusun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cepat tanggap, terutama pada layanan persalinan yang bersifat darurat dan sensitif terhadap waktu. Rumah sakit juga tetap perlu menjaga dan

meningkatkan kualitas fasilitas fisik (*tangible*), seperti ruang bersalin, sarana kebersihan, dan peralatan medis, agar mendukung kenyamanan dan kepercayaan pasien selama menjalani proses persalinan.

Penggunaan pendekatan evaluasi berbasis data mining seperti *correlation matrix* terbukti efektif dalam memberikan gambaran objektif terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit sebaiknya mengintegrasikan metode ini sebagai bagian dari sistem manajemen mutu internal. Terakhir, direkomendasikan agar penelitian serupa dilakukan di rumah sakit lain dengan populasi pasien yang lebih beragam, sehingga dapat diperoleh pembandingan yang lebih luas untuk meningkatkan mutu layanan persalinan secara nasional.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan manuskrip ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D., & Serudji, J. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017. In *Jurnal Kesehatan Andalas* (Vol. 8, Issue 4). <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Badrurrifha Novianty, Gaidha Khusnul Pangestu, & Uci Ciptiasrini. (2023). *Hubungan persepsi ibu tentang Linfaskes, Sumber informasi dan dukungan suami terhadap pemilihan penolong persalinan oleh ibu bersalin di Puskesmas Wanaraja Kabupaten GARUT TAHUN 2023 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah* [ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri](http://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri).
- Fitri Media, Ulsafitri Yellyta, & Ardiani Yessi. (2023). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi* (Vol. 8, Issue 1).

- <https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/8437>
- Herlina, S., & Triana, A. (n.d.). *Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah* Pekanbaru <https://scholarhub.ui.ac.id/kesmas/vol18/iss8/13/>.
- Khila, N., Staf, F., Fakultas, P., Universitas, K., & Malang, B. (n.d.). *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Ibu Hamil Dengan Perilaku Ibu Dalam Memilih Penolong Persalinan Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya Malang* <https://ejournal.uinmalang.ac.id/index.php/egalita/article/view/1926/0>.
- Lestari, D. A., Priyatno, A. D., Harokan, A., & Anggreny, D. E. (2023). ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN VAKSINASI COVID-19 PADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS OPI PALEMBANG. *Health Care : Jurnal Kesehatan*.
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., Ardiyanto, E. T., Kesehatan, J., & Jember, N. (n.d.). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Fktp: Literature Review*.
- Media, F., Yellyta, U., & Yessi, A. (2023). *Hubungan kualitas pelayan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi* (Vol. 8, Issue 1). <https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/8437>
- Ndruru, D. L. P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) SRIRATU MEDAN Tahun 2019*.
- Nur, R., & Simanjorang, A. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 6, Issue 2).
- Putra, A. P., Ekawati, D., Priyatno, A. D., Bina, S., & Palembang, H. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341.
- Rahman, A., Sikki, N., Muhammad, , Akbar, F., Distya, , Renatasari, A., Meitri, , Putri, T., Dina, S., Prabowo, H. A., Rohmawan, H. C., & Putri, M. T. (n.d.). *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT) Etika Kerja dan Kepuasan Pasien: Studi Empiris pada Rumah Sakit UNIMUS Semarang*. <https://doi.org/10.37150/jimat.v6.i2.3636>
- Rasyid, M., Pt, J., Teknologi, M., Jakarta, K., Id, I. R., & Aqid, B. M. (2023). *Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities: Benefits and Constraints*.
- Sadiku, F., Bucinca, H., Talrich, F., Molliqaj, V., Selmani, E., McCourt, C., Rijnders, M., Little, G., Goodman, D. C., Rising, S. S., & Hoxha, I. (2024). Maternal satisfaction with group care: a systematic review. In *AJOG Global Reports* (Vol. 4, Issue 1). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/j.xagr.2023.100301>
- Vanchapo, A. R., Faathir, S., & Tangerang, H. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. <https://www.researchgate.net/publication/364313680>