



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Studi Mengenai Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Ibu Hamil terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Rumah Sakit Kota Sorong

Rahaliya Salsabila Fatahuddin^{1*}, Mohammad Agung Saryatmo²

¹Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, rahaliya.117221054@stu.untar.ac.id

²Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia, mohammads@ft.untar.ac.id

*Corresponding Author: rahaliya.117221054@stu.untar.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the effect of antenatal care service quality on the satisfaction of pregnant women at Kasih Herlina Hospital, Sorong. Service quality is measured using five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected from 115 respondents using a questionnaire and analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results show that all five service quality dimensions have a positive and significant effect on patient satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.661 and a Goodness of Fit value of 0.680. The tangibles dimension had the strongest influence on satisfaction with an original sample value of 0.252 and a t-statistic of 3.357. These findings provide managerial implications, suggesting that hospitals should prioritize improving physical facilities, medical staff professionalism, and responsive and empathetic care. Future studies are recommended to include additional variables and adopt qualitative approaches for deeper insights.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Antenatal Care*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien ibu hamil di Rumah Sakit Kasih Herlina, Sorong. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 115 responden dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,661 dan nilai *Goodness of Fit* sebesar 0,680. Dimensi *tangibles* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien dengan nilai *original sample* 0,252 dan t-statistic 3,357. Penelitian ini memberikan implikasi manajerial bahwa rumah sakit perlu fokus pada peningkatan fasilitas fisik, profesionalisme tenaga medis, serta pelayanan yang responsif dan empatik. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mempertimbangkan variabel tambahan dan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Antenatal Care*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik jadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan jadi salah satu indikator kemajuan sebuah negara (Elungan *et al.*, 2024). Rumah sakit sebagai tempat rawat inap dan rawat jalan perlu menjaga mutu layanan supaya pasien merasa puas (Huriati *et al.*, 2022). Kesan positif dari pasien bisa meningkatkan citra rumah sakit sedangkan rasa tidak puas bisa bikin berpotensi menurunkan loyalitas dan mengurangi kemungkinan kunjungan ulang (Angraini *et al.*, 2021). Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan standar yang diinginkan pasien (Sulaeman *et al.*, 2024). Semua pihak di rumah sakit baik tenaga medis maupun pasien punya peran dalam menjaga mutu layanan. Program BPJS menuntut rumah sakit untuk tetap maksimal dalam memberi pelayanan yang aman dan efisien (Kementerian Kesehatan, 2015).

Penilaian mutu layanan bisa dilihat dari lima aspek yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Goula *et al.*, 2022). Aspek pertama yaitu *reliability* berhubungan dengan kemampuan rumah sakit memberi layanan yang tepat dan konsisten. *Tangibles* berkaitan dengan fasilitas yang menunjang proses pelayanan seperti ruang tunggu dan peralatan administrasi. *Responsiveness* mengacu pada kecepatan dan kesiapan petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien. *Assurance* meliputi sikap sopan dan kemampuan meyakinkan dari para tenaga medis. *Empathy* menunjukkan perhatian petugas pada pasien secara tegas namun tetap manusiawi. Lima poin ini bisa jadi acuan utama dalam mengukur sejauh mana rumah sakit bisa memberi layanan yang memuaskan.

Kasus kematian ibu masih jadi masalah besar dan angka kematian ibu dijadikan patokan utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan di suatu daerah. Penurunan jumlah kematian ibu jadi target utama pemerintah termasuk melalui peningkatan layanan *antenatal care* atau ANC (Firdaus *et al.*, 2021). ANC membantu mendeteksi risiko kehamilan dan memastikan kesiapan ibu jelang persalinan (Mariani *et al.*, 2024). Di Papua Barat, kunjungan ANC masih rendah dibanding rata-rata nasional dan ini perlu perhatian serius. Rumah Sakit Kasih Herlina di Sorong jadi salah satu rumah sakit swasta yang aktif melayani pemeriksaan kehamilan tiap bulan. Data tahun 2023 menunjukkan jumlah kunjungan ibu hamil yang terus meningkat hingga Desember mencapai 889 pasien.

Jumlah pasien ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *antenatal care* di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong terus mengalami peningkatan setiap bulannya. Kenaikan ini bisa menunjukkan adanya peningkatan jumlah ibu hamil yang membutuhkan layanan serta adanya kemungkinan perbaikan dalam kualitas pelayanan. Meski demikian, masih banyak keluhan yang muncul dari pasien terkait pelayanan yang mereka terima selama menunggu antrean. Beberapa ibu hamil mengeluhkan waktu tunggu yang lama dan sikap perawat yang kurang ramah saat memberikan pelayanan. Berdasarkan kuesioner kritik dan saran pada bulan November 2024, enam dari sepuluh ibu hamil menilai pelayanan *antenatal care* masih belum memuaskan. Keadaan ini mendorong perlunya penelitian yang dapat mengukur tingkat kepuasan pasien secara lebih mendalam dan akurat.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh antara tingkat kepuasan pasien ibu hamil terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dapat membentuk persepsi positif atau negatif dari para pasien. Tujuan utamanya adalah menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para ibu hamil. Pokok masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Data yang dikumpulkan nantinya akan digunakan untuk mengevaluasi dan

meningkatkan standar pelayanan di rumah sakit tersebut. Harapannya hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi ibu hamil di masa depan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan maternal, model SERVQUAL menjadi salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut sangat relevan dalam menilai mutu pelayanan antenatal care karena mencerminkan interaksi langsung antara ibu hamil sebagai pasien dengan tenaga medis. Dimensi tangibles, seperti kebersihan ruang tunggu, fasilitas peralatan medis, dan penampilan tenaga kesehatan, berkontribusi dalam menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pasien (Goula et al., 2022). Reliability atau keandalan pelayanan mengacu pada konsistensi dan ketepatan informasi serta tindakan medis yang diberikan, yang penting untuk membangun kepercayaan selama masa kehamilan (Tantarto, 2020). Responsiveness menggambarkan kesigapan tenaga kesehatan dalam merespons keluhan pasien, sementara assurance mencakup kompetensi profesional dan komunikasi yang menumbuhkan rasa percaya diri ibu hamil terhadap layanan medis yang diberikan (Sharma, 2021). Adapun empathy menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan emosional serta fisik pasien (Fernandes & Nurvita, 2022). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan antenatal care (Firdaus et al., 2021; Citra Agustina, 2019). Dengan demikian, keterkaitan antara SERVQUAL dan kepuasan pasien merupakan aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan maternal di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan asosiatif-kausal dengan desain *cross-sectional* yang mengukur variabel bebas dan terikat dalam satu waktu yang sama. Lokasi penelitian berada di Poli Kandungan Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong sejak Oktober 2024 sampai Mei 2025 yang mencakup proses dari penyusunan proposal hingga hasil akhir. Data diperoleh dari sumber primer melalui kuesioner ibu hamil dan data sekunder dari rekam medis di rumah sakit tersebut. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi yang mencakup ibu hamil rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 115 responden dihitung berdasarkan rasio 5-10 kali indikator variabel sesuai teori Hair *et al.* (2020). Proses distribusi kuesioner dibantu perawat namun responden tetap mengisi secara mandiri untuk menjaga kejujuran dan menghindari bias sosial.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner disusun menggunakan skala *Likert* lima poin yang terdiri dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama berdasarkan teori Fitzsimmons (1994) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien diukur melalui indikator persepsi pengalaman layanan, pemenuhan harapan, dan keputusan menggunakan layanan kesehatan. Validasi kuesioner dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan *Corrected Item-Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha* dengan ambang minimal $r > 0,3$ dan $\alpha \geq 0,7$. Kuesioner diuji coba pada 30 responden dengan karakteristik serupa yang tidak termasuk dalam sampel utama. Meskipun skala *Likert* secara teoritis bersifat ordinal, dalam analisis menggunakan PLS-SEM skala ini diperlakukan sebagai interval sesuai panduan Hair *et al.* (2020) dan Carifio dan Perla (2008).

Analisis data dalam penelitian ini memakai metode *Partial Least Square* atau PLS yang termasuk dalam pendekatan SEM berbasis varian dan cocok untuk model yang kompleks serta ukuran sampel kecil (Hair *et al.*, 2020). Instrumen diuji dulu melalui *pretest* kepada 30 responden yang mirip dengan populasi utama namun tidak masuk ke dalam sampel penelitian inti. Validitas alat ukur dilihat dari nilai AVE dengan batas minimal 0,50 untuk menyatakan

bahwa indikator sudah cukup menjelaskan konstruk secara statistik (Hair *et al.*, 2020). Validitas diskriminan diuji lewat nilai *cross loading* yang harus lebih tinggi pada konstruk yang diukur dibanding konstruk lain dan idealnya di atas 0,70 (Hair *et al.*, 2020). Reliabilitas dinilai dari *Composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* dengan ambang batas minimal 0,70 dan 0,60 untuk memastikan alat ukur konsisten (Hair *et al.*, 2020). Jika nilai di bawah standar maka indikator perlu diperbaiki atau diganti agar hasilnya bisa diandalkan.

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat hubungan antar konstruk lewat beberapa analisis penting yang mencakup R^2 , f^2 , Q^2 , dan *path coefficients*. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar konstruk endogen dijelaskan oleh konstruk eksogen dengan interpretasi 0,75 kuat, 0,50 sedang, dan 0,25 lemah (Hair *et al.*, 2011). Efek kontribusi setiap variabel dihitung memakai *effect size* f^2 yang dikategorikan ke dalam tiga level yaitu 0,02 lemah, 0,15 sedang, dan 0,35 besar (Hair *et al.*, 2014). Nilai Q^2 menilai kekuatan prediktif model dan harus lebih dari nol agar model dianggap punya relevansi prediktif terhadap variabel endogen (Evermann & Tate, 2014). Pengujian *path coefficients* dipakai untuk melihat arah dan kekuatan hubungan antar variabel yang dinilai dari kisaran -1 sampai +1 (Hair *et al.*, 2014). Hipotesis diuji dengan melihat nilai t-statistik dan *p-value* dan dinyatakan signifikan jika t-statistik lebih dari 1,96 dan *p-value* di bawah 0,05 (Hair *et al.*, 2021). Studi pendahuluan dilakukan untuk memastikan bahwa semua indikator memenuhi nilai *loading* di atas 0,7 dan AVE di atas 0,5 (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Profil Responden

Tabel 1. Profil Responden Ibu Hamil di RS Kasih Herlina Sorong (N = 115)

Kategori	Subkategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	< 20 tahun	17	14,78
	20–35 tahun	68	59,13
	> 35 tahun	30	26,09
Pekerjaan	Wiraswasta	25	21,74
	Ibu Rumah Tangga	64	55,65
	Karyawan/Swasta	26	22,61
Trimester	Trimester 1	48	41,74
	Trimester 2	37	32,17
	Trimester 3	30	26,09
Pendidikan	SD	5	4,35
	SMP	10	8,70
	SMA/SMK	60	52,17
	S1	40	34,78

b. Deskripsi Objek Penelitian

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien dan *Tangibles* di RS Kasih Herlina Sorong

Dimensi	Kode	Indikator Pernyataan	Jawaban Terbanyak	% Jawaban Terbanyak
Kepuasan Pasien (Y)	KP1	Puas dengan fasilitas yang disediakan rumah sakit	Sangat Setuju	46,96%
	KP2	Harapan terhadap layanan terpenuhi	Sangat Setuju	46,96%
	KP3	Puas dengan keputusan memilih layanan rumah sakit	Sangat Setuju	49,57%

Tangibles (X1)	KP4	Puas dengan waktu tunggu	Sangat Setuju	50,43%
	KP5	Bersedia merekomendasikan layanan ke orang lain	Sangat Setuju	46,96%
	KP6	Bersedia kembali menggunakan layanan di masa mendatang	Setuju	44,35%
	KP1	Ruang poli bersih dan nyaman	Sangat Setuju	46,09%
	KP2	Ruang tunggu dan toilet bersih dan nyaman	Setuju	48,70%
	KP3	Peralatan medis lengkap	Sangat Setuju	46,96%
	KP4	Obat-obatan tersedia dan mudah diakses	Setuju	47,83%
	KP5	Tenaga kesehatan tampil rapi dan profesional	Sangat Setuju	46,09%

Tabel 3. Ringkasan Tanggapan Responden terhadap Dimensi Pelayanan *Antenatal care* di RS Kasih Herlina Sorong

Dimensi	Kode	Indikator Utama	Jawaban Terbanyak	Persentase Jawaban Terbanyak
Reliability (X2)	KP1	Tenaga medis kompeten dan profesional	Sangat Setuju	52,17%
	KP2	Informasi pelayanan lengkap	Sangat Setuju	49,57%
	KP3	Layanan sesuai dengan yang ditawarkan	Sangat Setuju	46,96%
	KP4	Sistem pelayanan sesuai standar	Sangat Setuju	49,57%
	KP5	Obat dan peralatan tersedia sesuai standar	Sangat Setuju	49,57%
Responsiveness (X3)	KP1	Pelayanan cepat dan tepat	Setuju	51,30%
	KP2	Menanggapi keluhan pasien	Sangat Setuju	47,83%
	KP3	Menerima komplain pasien	Sangat Setuju	48,70%
	KP4	Tenaga kerja bersikap responsif	Sangat Setuju	48,70%
	KP5	Membantu kendala yang dihadapi pasien	Sangat Setuju	47,83%
Assurance (X4)	KP1	Diagnosis tepat	Sangat Setuju	47,83%
	KP2	Penjelasan dokter jelas dan memadai	Sangat Setuju	55,65%
	KP3	Dokter meyakinkan dan membangun rasa percaya	Setuju	48,70%
	KP4	Rekam medis tertib dan rahasia dijaga	Setuju	51,30%
	KP5	Informasi manfaat dan risiko tindakan medis	Setuju	54,78%
Empathy (X5)	KP1	Waktu pelayanan cukup	Setuju	44,35%
	KP2	Mendengarkan keluhan dan konsultasi sesuai	Setuju	51,30%
	KP3	Perhatian personal sesuai kebutuhan	Sangat Setuju	45,22%

KP4	Memahami kebutuhan pasien	Sangat Setuju	51,30%
KP5	Bersikap ramah dan santun	Sangat Setuju	49,57%

c. Hasil Analisis Data

Analisis outer model dilakukan untuk mengukur seberapa kuat indikator membentuk konstruk yang diteliti melalui uji validitas dan reliabilitas. Nilai AVE seluruh konstruk seperti ASS, EMP, KP, REL, RES, dan TAN berada di atas 0,5 yang berarti indikator mampu menjelaskan variabel laten dengan baik (Hair *et al.*, 2021). Nilai *outer loading* seluruh indikator juga melampaui angka 0,7 yang menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memiliki kekuatan dalam mengukur konstruksya masing-masing. Kekuatan ini terlihat dari konsistensi setiap item seperti ASS1 hingga TAN5 yang menampilkan nilai signifikan di atas standar yang ditetapkan. Analisis ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam model telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Seluruh indikator yang digunakan dalam model ini berhasil menunjukkan korelasi yang kuat dan stabil terhadap konstruk yang diwakilinya. Setiap konstruk juga terbukti mampu berdiri sendiri dan tidak tumpang tindih antarsatu dengan lainnya.

Tabel 4. Tabel Jumlah Indikator per Dimensi

Dimensi (Konstruk)	Jumlah Indikator	Kode Indikator
<i>Tangibles</i>	5 indikator	TAN1 – TAN5
<i>Reliability</i>	5 indikator	REL1 – REL5
<i>Responsiveness</i>	5 indikator	RES1 – RES5
<i>Assurance</i>	5 indikator	ASS1 – ASS5
<i>Empathy</i>	5 indikator	EMP1 – EMP5
Kepuasan Pasien	6 indikator	KP1 – KP6

Penyusunan instrumen penelitian dilakukan menggunakan skala Likert 5 poin, yang terdiri atas: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Meskipun secara teoritis skala Likert bersifat ordinal, dalam analisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), skala ini diperlakukan sebagai skala interval untuk memungkinkan pengolahan data yang lebih fleksibel dan mendalam, sebagaimana disarankan oleh Hair *et al.* (2020). Berikut disajikan hasil uji outer dalam tabel:

Tabel 5. Hasil Uji Outer loadings

	ASS	EMP	KP	REL	RES	TAN
ASS1	0,816					
ASS2	0,834					
ASS3	0,806					
ASS4	0,799					
ASS5	0,840					
EMP1		0,918				
EMP2		0,899				
EMP3		0,883				
EMP4		0,890				
EMP5		0,914				
KP1			0,835			
KP2			0,806			
KP3			0,805			
KP4			0,752			

KP5	0,801
KP6	0,784
REL1	0,798
REL2	0,828
REL3	0,826
REL4	0,861
REL5	0,831
RES1	0,855
RES2	0,849
RES3	0,794
RES4	0,816
RES5	0,832
TAN1	0,811
TAN2	0,872
TAN3	0,845
TAN4	0,858
TAN5	0,842

Uji validitas dilakukan terhadap 6 konstruk, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan kepuasan pasien, masing-masing dengan 5–6 indikator. Validitas konstruk dikonfirmasi dengan nilai outer loading > 0,7 dan AVE > 0,5, serta validitas diskriminan berdasarkan nilai HTMT < 0,90. Nilai HTMT antara konstruk ASS, EMP, KP, REL, RES, dan TAN memperlihatkan hubungan antar konstruk tidak saling tumpang tindih. Struktur pengukuran dalam model ini terbukti kuat karena antar konstruk memiliki batasan yang tegas dan saling bebas. Hasil ini juga menegaskan bahwa pengukuran yang digunakan dalam penelitian bersifat akurat dan tepat sasaran. Setiap variabel yang diukur memiliki kejelasan identitas dan tidak mengalami percampuran makna. Validitas konstruksi model terbukti secara statistik mampu mendukung proses analisis data secara lebih meyakinkan dan sah.

Hasil uji *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi tertinggi terhadap konstruk asalnya dan tidak lebih tinggi terhadap konstruk lainnya. Setiap nilai *loading* indikator terhadap konstruk utama selalu lebih tinggi daripada terhadap konstruk lain sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Misalnya indikator ASS1 hingga ASS5 memiliki nilai *loading* tertinggi terhadap konstruk *assurance* daripada terhadap konstruk lainnya. Begitu pula pada indikator EMP1 sampai EMP5 yang lebih tinggi terhadap konstruk *empathy* dibandingkan dengan konstruksi lain. Ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara tepat. Validitas diskriminan dinyatakan tercapai karena semua nilai *loading* sesuai standar. Seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,7, menunjukkan instrumen reliabel dan konsisten. Misalnya, konstruk *assurance* mencatat $\alpha = 0,878$ dan CR = 0,911, sedangkan *empathy* mencapai $\alpha = 0,942$ dan CR = 0,956. Hasil ini sesuai standar Hair et al. (2021) bahwa nilai reliabilitas $\geq 0,7$ dianggap memadai.

Analisis *inner model* digunakan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antar variabel laten dalam model struktural yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai R^2 sebesar 0,661 menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan mampu menjelaskan 66,1% variasi kepuasan pasien. Sisanya sebesar 33,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti. Hasil ini termasuk kategori kuat sesuai standar Hair et al. (2021) karena berada di atas angka 0,60. Sementara itu, hasil Q^2 sebesar 0,377 mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik. Nilai Q^2 yang lebih dari nol menunjukkan bahwa variabel bebas dapat memprediksi variabel kepuasan pasien dengan cukup akurat. Hasil analisis ini mendukung bahwa model penelitian memiliki daya prediktif yang relevan.

Tabel 6. Hasil Analisis Effect Size

	KP
ASS	0,060
EMP	0,043
REL	0,054
RES	0,063
TAN	0,106

Hasil uji *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang kecil terhadap kepuasan pasien ibu hamil. *Tangibles* memberikan pengaruh terbesar dengan nilai f^2 sebesar 0,106. Nilai f^2 lainnya seperti *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy* berada di rentang antara 0,043 sampai 0,063. Nilai tersebut masuk kategori pengaruh kecil namun tetap signifikan sesuai Hair *et al.* (2021). Aspek fisik dan fasilitas seperti ruang tunggu dan kebersihan menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan pasien pada pelayanan *antenatal care* di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong.

Uji *Goodness of Fit* (GoF) memperlihatkan hasil yang sangat baik dengan nilai 0,680. Nilai ini jauh di atas ambang batas 0,36 yang dikategorikan besar oleh Tenenhaus dan Hair *et al.* (2021). Angka tersebut menegaskan bahwa model penelitian secara keseluruhan mampu menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara memadai. Hal ini berarti konstruk dan hubungan antar variabel dalam model sudah sesuai dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis *path coefficient* memperlihatkan bahwa semua hipotesis diterima karena pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Tangibles* memiliki pengaruh terbesar dengan nilai *original sample* 0,252 dan *t-statistics* 3,357. *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* juga memberikan pengaruh positif yang signifikan dengan nilai *t-statistics* lebih dari 1,96 dan *p-value* kurang dari 0,05. Semua hasil ini menunjukkan bahwa setiap aspek kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pasien ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di rumah sakit tersebut.

d. Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 115 ibu hamil yang menilai kualitas pelayanan *antenatal care* di Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong menggunakan skala *Likert*. Analisis data dengan PLS-SEM mengungkap validitas dan reliabilitas indikator yang memenuhi standar Hair *et al.* (2021). Model mampu menjelaskan 66,1% variasi kepuasan pasien dan menunjukkan relevansi prediktif yang baik. Dimensi *tangibles* memiliki pengaruh paling besar dengan nilai *effect size* kategori sedang sedangkan *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy* memberikan pengaruh kecil namun signifikan. Hasil *Goodness of Fit* mencapai 0,680 yang menandakan kesesuaian model dengan data cukup tinggi menurut Tenenhaus *et al.* (2005).

Tangibles berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pasien melalui aspek kebersihan ruang, kenyamanan ruang tunggu, dan kerapian fasilitas yang memberi kesan kuat sesuai temuan Hayati (2022) dan Putri *et al.* (2025). *Reliability* juga berperan penting karena ketepatan jadwal dan konsistensi pelayanan menciptakan rasa percaya yang mendukung keselamatan ibu dan janin. Hasil ini sesuai dengan studi Putri *et al.* (2025) dan Desianti *et al.* (2023) yang menegaskan keandalan pelayanan meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan. Rumah sakit harus menjaga profesionalisme dan ketepatan waktu agar dapat membangun kepercayaan ibu hamil secara berkelanjutan.

Responsiveness tenaga medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ibu hamil karena kecepatan staf dalam merespons kebutuhan pasien

menunjukkan mutu pelayanan yang baik. Ibu hamil membutuhkan perhatian cepat terutama saat kondisi kesehatan janin memerlukan tindakan segera. Pelayanan yang tanggap membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa percaya pada proses perawatan. Hasil ini sejalan dengan temuan Musa (2022) dan Marzuq & Andriani (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan respons langsung meningkatkan kepuasan pasien. Staf yang responsif juga menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan meyakinkan pasien akan kualitas layanan. Kecepatan dan ketepatan tanggapan menjadi indikator utama dalam menilai pelayanan *antenatal care*.

Assurance atau jaminan profesionalitas tenaga medis berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien ibu hamil karena sikap sopan dan kemampuan petugas memberikan rasa aman selama perawatan. Ibu hamil membutuhkan keyakinan bahwa mereka ditangani oleh tenaga kesehatan berkompeten dan terpercaya. Rasa aman ini memperkuat kepercayaan pasien terhadap proses pemeriksaan dan pengobatan yang dijalani. Penelitian Romawati *et al.* (2022) dan Supriyadi & Komara (2020) menunjukkan bahwa jaminan dari tenaga medis memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme tenaga kesehatan memperlihatkan kualitas pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Sikap dan keahlian tenaga medis membantu membangun hubungan positif yang mendorong pasien merasa dihargai dan terlindungi.

Empati dari tenaga kesehatan juga berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil karena perhatian personal dan komunikasi yang humanis dapat meredakan tekanan emosional selama masa kehamilan. Perhatian tenaga medis yang tulus membuat pasien merasa dimengerti dan didukung saat menghadapi ketidaknyamanan fisik dan kecemasan. Kondisi ini mendorong rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan Hayati *et al.* (2020) dan Mayasari *et al.* (2021) menegaskan bahwa empati tenaga medis memperkuat hubungan pasien dan tenaga kesehatan. Kemampuan tenaga medis menyesuaikan sikap sesuai kebutuhan emosional pasien sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Pendekatan empatik menjadi salah satu kunci keberhasilan pelayanan *antenatal care* yang efektif dan bermakna.

e. Implikasi Hasil Teoritis

Penelitian ini memberikan gambaran nyata bagi Rumah Sakit Kasih Herlina Sorong untuk meningkatkan kepuasan pasien ibu hamil dengan memperhatikan kualitas pelayanan *antenatal care*. Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang dapat diandalkan menjadi modal utama untuk menarik kepercayaan pasien. Responsivitas tenaga medis harus dijaga agar pasien merasa diperhatikan dan mendapat perhatian yang cepat saat membutuhkan. Sikap profesional serta kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor kunci dalam membangun rasa aman bagi pasien selama menjalani perawatan. Empati dalam komunikasi antara tenaga medis dan pasien akan memperkuat ikatan kepercayaan dan kenyamanan selama proses pelayanan. Perbaikan menyeluruh pada aspek-aspek tersebut akan menghasilkan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien.

Hasil penelitian ini menguatkan model SERVQUAL sebagai kerangka yang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan di bidang kesehatan, terutama pada layanan ibu hamil. Penelitian ini turut memperluas literatur dengan menegaskan pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam konteks *antenatal care*. Temuan ini membuka jalan bagi penelitian selanjutnya untuk menggali faktor lain yang mungkin berdampak pada kepuasan pasien. Pendekatan yang sistematis pada evaluasi kualitas dapat membantu institusi kesehatan dalam merancang strategi pelayanan yang lebih efektif. Kesenambungan pengembangan penelitian seperti ini dapat mendorong peningkatan standar layanan di rumah sakit. Model ini juga menjadi referensi yang dapat diaplikasikan pada konteks pelayanan kesehatan

lainnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan antenatal care yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di Rumah Sakit Kasih Herlina, Sorong. Dimensi tangibles menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan, menegaskan pentingnya aspek fasilitas fisik dan kenyamanan layanan dalam membentuk persepsi positif pasien. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam aspek fisik, keandalan, kecepatan respons, jaminan profesionalisme, dan perhatian personal dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, pihak rumah sakit disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap kelima dimensi SERVQUAL dalam layanan maternal, khususnya antenatal care.

Batasan dalam penelitian ini mencakup cakupan sampel yang terbatas pada satu rumah sakit dan pendekatan yang sepenuhnya kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian lanjutan direkomendasikan untuk menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) atau kualitatif agar dapat menangkap aspek pengalaman subjektif pasien secara lebih mendalam. Selain itu, memasukkan variabel lain seperti tingkat pendidikan, aksesibilitas layanan, atau motivasi pasien dapat memperkaya pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan antenatal care.

REFERENSI

- Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., Anwar, G. (2021). Private Hospitals Service Quality Dimensions: The Impact of Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction. *Int. J. Med. Phar Drug Re*, 7.
- Alrahmi, N., Syahputra, A.B., Sary, W.I., *et al.* (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tapalang Barat. *Journal of Aafiyah Health Research*. 6(2). 105-111
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Angraini, D., & Zulfa, Z. (2021). The Analisis Pengaruh Brand image Terhadap Minat Ulang Pasien Rawat Inap dengan Word Of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(04), 277–286.
- Biga, K., & Idji, R. A. (2022). Quality of Service of Sub-Puskesmas in Bongohulawa Village, Limboto District, Gorontalo Regency. *Journal La Sociale*, 3(1).
- Desianti, M. A., Irianto, T. D., & Ekasari, F. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Standar Pelayanan *Antenatal care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 10281-10297.
- Elungan, A.N.F., Tjenreng, M. (2024). Government Policy in Health Services: Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan. *Scientific Journal of Reflection*, 8(1), 170-177.
- Fernandes, Nurvita. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2)
- Firdaus, N., Aditiawarman., Budiono, D.I. (2021). Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil. *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal*, (5)1, 63-72
- Fu, M., Kasih, Y., Megawati (2017). Analisis Pengaruh *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang. *Jurnal AgriTechno. Core*

- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M. A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). *Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>
- Guspianto, Lobat, M.E., Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14-21.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Handayani, A. S. A., & Anwa, K. (2021). Kepuasan Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 284–294.
- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). *Quality of service for patient safety in hospitals*. Forum Ekonomi, 24(1).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Indeed. (2021). Service Quality: Definition, Importance and Implementation.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja grafindo persada.
- Louwen, C., Reidlinger, D., & Milne, N. (2023). Profiling health professionals' personality traits, behaviour styles and emotional intelligence: a systematic review. *BMC Medical Education*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04003-y>
- Maarif, I., Haeruddin., Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*. 4(2). 79-88
- Mariani, A., Fauzan., Palesa, H., Devi, R., Abdullah, A. (2024). Peran Edukasi *Antenatal care* dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Kawatuna Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 10(4), 705-712
- Marjani, L., & Sutisna, M. (2019). Loyalitas Pelanggan Pada Business-To-Business: Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 10. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1612>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap *kepuasan* pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51-58.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Nasution, M. A., Siregar, Z. M. E., & Pristiyo. (2021). Strengthening BUMDes through Customer Satisfaction and Loyalty as the Defense of the Bumdes Business in Indonesia Post-Covid-19. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* , 4(3).
- Putri, A. A. S., Munawaroh, M., Khaer, D. M., & Hernawati, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1439-1447.
- Putri, A. A. S., Munawaroh, M., Khaer, D. M., & Hernawati, H. (2025). Analisis Kualitas

- Pelayanan *Antenatal care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1439-1447.
- Rahim, A.I.A. *et al.* (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using Servqual and Facebook. *Healthcare Switzerland*. 9(10), 1-19.
- Ramli, Nurhayati, & Saragih, R. (2021). Jaringan Syaraf Tiruan Memprediksi Kebutuhan Alat Suntik Medis Di Rumah Sakit Menggunakan Backpropagation. *JIKSTRA*, 03(01).
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>
- Romawati, S., Ekawati, D., & Anggreny, D. E. (2022). Analisis kepuasan pada pelayanan klinik dimasa pandemi Covid-19. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 7(1).
- Sativa, O., & Supriyanti. (2023). Tinjauan Aspek Keamanan dan kerahasiaan Berkas Rekam Medis Pada Ruang Penyimpanan Di Rumah Sakit Jiwa Aceh Tahun 2022. *Jurnal Perisai*, 02(01), 111–124.
- Setyaningrum, N., & Atmadi Suroso Putro, T. (2019). Perancangan Desain Interior Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati di. *Universitas Mercu Buana*, (August)
- Sharma, K., Jain, K. (2021). Service Quality in Health Care: A Study of Patients Satisfaction in Selected Private Hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68).
- Shie AJ, Huang YF, Li GY, Lyu WY, Yang M, Dai YY, Su ZH, Wu YJ. Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Front Public Health*. 2022 May 25;10:876266. doi: 10.3389/fpubh.2022.876266. PMID: 35692341; PMCID: PMC9174694.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sulaeman, A.M., Yusuf, H. (2024). Standard Pelayanan Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit) Bagi Pasien Menurut Undang-Undang. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*. 1(2), 2596-2505.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi terhadap kepuasan wisatawan dilihat dari manajemen pelayanan pariwisata dan kebijakan adaptasi kebiasaan baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(2), 100-116.
- Tantarto, T ., Kusnadi, D., Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Fce Consultation in Healthcare). *European Journal Of Business and Management Research*, 5(5).
- Yulia, R., Pabanne, F.U. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6), 483-487