

# Hubungan Perilaku Bidan dengan Mutu Pelayanan Prima Kebidanan di Rumah Sakit X Boyolali

## Association Between Midwives' Behaviors and the Quality of Midwifery Services in Hospital X Boyolali

\*Ratih Kumala Dewi<sup>1</sup>, Evita Aurilia Nardina<sup>2</sup>, Wahyuningsih<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Kebidanan, STIKES Estu Utomo, Boyolali, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi D-III Kebidanan, Universitas Al-Hikmah Jepara, Indonesia

Correspondence\*: Ratih Kumala Dewi

Address: Jl. Tentara Pelajar, Dusun 4, Mudal, Kec. Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, 57316 | e-mail: [ratihdewikd@gmail.com](mailto:ratihdewikd@gmail.com) |

Phone Number: +62-895-7004-222-00

### Indexing

#### Keyword:

Midwives' behaviors;  
Quality of midwifery  
care; Patient  
perception

#### Kata kunci:

Perilaku Bidan; Mutu  
Pelayanan; Persepsi  
Bidan

Submitted: 26 Januari  
2026

Revised: 16 Maret 2026

Accepted: 27 Maret  
2026

### Abstract

**Background:** Midwifery services are a key determinant in improving maternal and neonatal health outcomes. Midwives' behaviors, including empathy, communication, professionalism, and responsiveness, have been shown to influence the quality of nursing and midwifery care perceived by patients. At Hospital X Boyolali, internal data revealed persistent complaints regarding insufficient empathy and delayed responsiveness, despite compliance with technical medical standards. This highlights the need to examine the contribution of midwives' behaviors to the quality of midwifery care.

**Aims:** This study aimed to analyze the relationship between midwives' behaviors and the quality of midwifery care as perceived by patients in Hospital X Boyolali.

**Methods:** A quantitative study with a cross-sectional analytic design was conducted involving 70 midwives selected through proportional random sampling. Data were collected using a structured questionnaire consisting of 15 items on midwives' behaviors and 20 items on quality of care. Instrument reliability was confirmed with a Cronbach's alpha of 0.872. Data were analyzed using the chi-square test with a 5% significance level.

**Results:** Most midwives demonstrated good behaviors in empathy (64.3%), communication (60.0%), professionalism (68.6%), and responsiveness (57.1%). Patients' perceptions of care quality were predominantly rated as high, with reliability showing the highest proportion (71.4%). The chi-square test indicated a significant association between midwives' behaviors and the quality of midwifery care ( $p = 0.002$ ).

**Conclusion:** Midwives' behaviors play a crucial role in determining the quality of midwifery services. Efforts to improve service quality should prioritize strengthening empathetic, communicative, and professional behaviors through continuous soft skills training and professional development programs.

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pelayanan kebidanan merupakan tolok ukur penting dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan ibu dan bayi. Perilaku bidan, seperti empati, komunikasi, profesionalisme, dan responsivitas, terbukti memengaruhi mutu pelayanan prima kebidanan yang dirasakan pasien. Di Rumah Sakit X Boyolali, data internal menunjukkan masih adanya keluhan terkait kurangnya empati dan keterlambatan respon, meskipun standar teknis medis telah terpenuhi. Kondisi ini menegaskan pentingnya meneliti kontribusi perilaku bidan terhadap mutu pelayanan prima kebidanan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan menurut persepsi pasien di Rumah Sakit X Boyolali.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional ini melibatkan 70 responden bidan yang dipilih menggunakan proportional random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang terdiri dari 15 item perilaku bidan dan 20 item mutu pelayanan prima. Instrumen dinyatakan reliabel dengan Cronbach Alpha 0,872. Analisis dilakukan menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 5%.

**Hasil:** Sebagian besar bidan menunjukkan perilaku baik pada aspek empati (64,3%), komunikasi (60,0%), profesionalisme (68,6%), dan responsivitas (57,1%). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan prima mayoritas berada pada kategori tinggi, dengan dimensi keandalan (71,4%) menempati urutan tertinggi. Uji chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan ( $p = 0,002$ ).

**Kesimpulan:** Perilaku bidan berperan penting dalam menentukan mutu pelayanan prima

---

*kebidanan. Intervensi peningkatan mutu layanan perlu difokuskan pada penguatan perilaku empatik, komunikatif, dan profesional melalui pelatihan soft skills dan pembinaan berkelanjutan.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kebidanan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit, di mana bidan memiliki peran strategis mulai dari pelayanan antenatal hingga pascakehamilan; mutu layanan dinilai tidak hanya melalui indikator teknis seperti sterilitas atau kecepatan penanganan, tetapi juga melalui interaksi interpersonal yang mencakup komunikasi efektif, empati, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien—dimensi-dimensi perilaku ini menjadi bagian integral dari pelayanan prima, yang secara konseptual terbukti meningkatkan persepsi mutu layanan kebidanan (Wati I., 2020).

Menurut Profil Kesehatan Jawa Tengah 2022, jumlah bidan di provinsi mencapai 29.040 orang dengan rasio 78 bidan per 100.000 penduduk, lebih tinggi dari rata-rata nasional 3,68 per 1.000 penduduk jika digabung dengan perawat namun distribusi ini tidak merata di seluruh wilayah, dan di daerah seperti Boyolali, meski jumlah bidan secara nominal mungkin mencukupi, variasi perilaku profesional tetap menjadi tantangan penting dalam memberikan pelayanan prima (Nugrahani H., 2019)

Rumah Sakit X di Boyolali, sebagai rumah sakit rujukan regional, melayani ibu hamil dengan latar sosial budaya yang heterogen, sehingga memerlukan bidan yang tidak hanya kompeten secara klinis, tetapi juga adaptif dalam komunikasi dan sensitif terhadap kebutuhan emosional pasien. Berdasarkan data survei awal internal yang dilakukan pada bulan Maret 2025 oleh tim mutu pelayanan rumah sakit, diketahui bahwa sekitar 25% keluhan pasien terkait pelayanan kebidanan berfokus pada kurangnya empati dan keterlambatan respon, meskipun tindakan medis telah dilakukan sesuai dengan prosedur operasional standar. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan prima yang diharapkan dengan implementasi perilaku bidan di lapangan.

Kondisi tersebut mencerminkan isu struktural yang umum di rumah sakit daerah: beban kerja bidan yang tinggi dengan rata-rata satu bidan melayani 8–10 pasien per shift ditambah dengan fasilitas yang terbatas, menyebabkan perilaku empatik dan komunikatif terkadang terkikis oleh tekanan operasional, sehingga meski kompetensi teknis masih terjaga, kualitas interaksi pasien-Bidan menjadi rentan terganggu.

Padahal, regulasi terkini dari Permenkes No. 21 Tahun 2022 secara eksplisit menekankan bahwa pelayanan kebidanan prima tidak hanya soal teknis, tetapi harus mencakup aspek perilaku seperti kesopanan, kesabaran, dan responsivitas ini menegaskan bahwa perilaku bidan, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif dan pendekatan holistik terhadap pasien, bukan hanya *'soft skill'* pelengkap, melainkan variabel penting dalam mutu layanan kebidanan (Kemenkes, 2022):

Sayangnya, sebagian besar penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan masih berfokus pada aspek struktural dan klinis, seperti ketersediaan fasilitas, sumber daya manusia, dan efisiensi prosedur, sementara aspek perilaku tenaga kesehatan, khususnya bidan, kurang dieksplorasi secara empiris. Misalnya, penelitian Rahimi et al. (2025) di Iran menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maternitas paling banyak dipengaruhi oleh faktor struktural seperti fasilitas dan sarana fisik, sementara faktor perilaku tenaga kesehatan hanya berkontribusi kecil terhadap persepsi mutu layanan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Kuipers et al. (2024) di Australia, bahwa meskipun kompetensi klinis bidan tergolong tinggi, dimensi perilaku interpersonal seperti empati dan komunikasi masih belum menjadi fokus pengukuran dalam evaluasi mutu pelayanan kebidanan. Kondisi ini menunjukkan

adanya kesenjangan penelitian yang perlu dijumpai melalui studi yang menelaah secara langsung hubungan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan (Alhassan et al., 2021; Mulyani & Wulandari, 2021), apalagi kuantitatif oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan antara variabel perilaku bidan (seperti empati, komunikasi, profesionalisme, tanggap respons) dan mutu pelayanan prima kebidanan di Rumah Sakit X Boyolali dengan desain kuantitatif analitik, sehingga dapat memperjelas sejauh mana aspek perilaku berkontribusi terhadap mutu layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang menggabungkan sejumlah dimensi perilaku bidan seperti empati, komunikasi, motivasi, profesionalisme, dan pengalaman kerja sebagai variabel utama dalam menganalisis hubungan dengan mutu pelayanan prima kebidanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar yang lebih konkret bagi rumah sakit dalam mengembangkan pelatihan perilaku dan kebijakan internal yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kebidanan secara menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memperkuat literatur akademik sekaligus memberi dampak praktis khususnya dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan kebidanan berbasis perilaku bidan serta diharapkan menjadi referensi bagi manajemen Rumah Sakit X Boyolali untuk memperbaiki aspek komunikasi, empati, dan tanggap pasien, yang nantinya diharapkan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, menurunkan keluhan, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan kesehatan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain analitik cross-sectional. Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan di Rumah Sakit X Boyolali.

Responden dalam penelitian ini adalah bidan yang bertugas di unit pelayanan kebidanan Rumah Sakit X Boyolali dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang yang dipilih menggunakan teknik *proportional random sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei–Juli 2025.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri atas dua bagian, yaitu 15 item pertanyaan perilaku bidan (empati, komunikasi, profesionalisme, dan responsivitas) (Kuipers et al., 2024; Mulyani & Wulandari, 2021; Musie & Mulaudzi, 2024) serta 20 item pertanyaan mutu pelayanan prima kebidanan (keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) (Musie & Mulaudzi, 2024).

Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha* dengan hasil sebesar 0,872, yang menunjukkan tingkat reliabilitas tinggi dan layak digunakan untuk penelitian ini. Skor total untuk variabel perilaku bidan diperoleh dari 15 item pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) dengan rentang skor minimum 15 dan maksimum 75. Kategori perilaku bidan ditentukan berdasarkan hasil *cut-off point* menggunakan rumus interval kelas, yaitu: baik (61–75), cukup (46–60), dan kurang ( $\leq 45$ ).

Sementara itu, variabel mutu pelayanan prima kebidanan diukur menggunakan 20 item pertanyaan pada skala Likert yang sama, dengan rentang skor 20–100. Penentuan kategori mutu pelayanan dilakukan berdasarkan interval skor total, yaitu: tinggi (81–100), sedang (61–80), dan rendah ( $\leq 60$ ). Pengelompokan kategori ini mengacu pada pedoman penilaian kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi untuk konteks pelayanan kebidanan (Kuipers et al., 2024; Rahimi et al., 2025). Penelitian ini juga telah mendapatkan persetujuan etik dari

Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Kedokteran UMS dengan No.2821/B.1/KEPK-FKUMS/III/2025.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 70 responden bidan yang bertugas di unit pelayanan kebidanan Rumah Sakit X Boyolali. Analisis dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden, perilaku bidan, serta mutu pelayanan prima kebidanan. Selanjutnya dilakukan analisis hubungan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk tabel untuk mempermudah interpretasi data.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Bidan di Rumah Sakit X Boyolali**

Karakteristik	n	%
Usia < 30 tahun	22	31,4
Usia ≥ 30 tahun	48	68,6
Lama kerja < 5 tahun	26	37,1
Lama kerja ≥ 5 tahun	44	62,9
Pendidikan D3 Kebidanan	40	57,1
Pendidikan S1 Kebidanan	30	42,9

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden bidan di Rumah Sakit X Boyolali berusia ≥30 tahun yaitu sebanyak 48 orang (68,6%), sedangkan yang berusia <30 tahun berjumlah 22 orang (31,4%). Berdasarkan lama kerja, mayoritas bidan telah bekerja ≥5 tahun sebanyak 44 orang (62,9%), sementara yang bekerja <5 tahun sebanyak 26 orang (37,1%). Dari segi pendidikan, responden lebih banyak berpendidikan D3 Kebidanan yaitu 40 orang (57,1%) dibandingkan dengan S1 Kebidanan sebanyak 30 orang (42,9%).

Pada penelitian ini, ditemukan bahwa sebagian besar bidan di Rumah Sakit X Boyolali berusia ≥30 tahun (68,6 %), memiliki masa kerja ≥5 tahun (62,9 %), serta latar belakang pendidikan D3 (57,1 %). Temuan ini konsisten dengan hasil studi internasional yang menunjukkan bahwa usia lebih tua, pengalaman kerja yang lebih lama, dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan peningkatan kualitas asuhan keperawatan dan pelayanan (Nugrahani H., 2019). Hal ini dapat dijelaskan karena bidan yang lebih senior umumnya memiliki pengalaman klinis lebih kaya, pengambilan keputusan yang lebih rasional, serta keterampilan interpersonal yang lebih matang sehingga secara teoritis lebih mungkin memberikan pelayanan kebidanan yang prima, terutama dalam konteks pengelolaan pasien dengan kebutuhan kompleks.

Lebih lanjut, penelitian lain di tingkat nasional juga menyampaikan bahwa usia yang terlalu muda pada bidan dapat memengaruhi kinerja secara negatif karena kurang pengalaman dan pemahaman terhadap dinamika sosial-budaya setempat; sedangkan usia yang terlalu tua dapat menyebabkan penurunan motivasi dan kinerja karena kelelahan atau kebosanan kerja (Kaur N., 2023). Temuan karakteristik responden di RS X Boyolali yang didominasi oleh usia dan pengalaman kerja sedang hingga matang menunjukkan potensi positif bagi pelayanan kebidanan yang stabil dan berkualitas, meskipun penting untuk tetap memperhatikan pengembangan kompetensi serta menjaga motivasi kerja agar kinerja tetap optimal.

**Tabel 2. Distribusi Perilaku Bidan dalam Pelayanan Kebidanan**

Perilaku Bidan	Baik		Cukup		Kurang	
	n	%	n	%	n	%
Empati	45	64,3	20	28,6	5	7,1
Komunikasi	42	60,0	23	32,9	5	7,1
Profesionalisme	48	68,6	18	25,7	4	5,7
Responsivitas	40	57,1	24	34,3	6	8,6

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa perilaku bidan dalam pelayanan kebidanan sebagian besar berada pada kategori baik. Pada aspek empati, sebanyak 45 responden (64,3%) menunjukkan perilaku baik, sedangkan 20 responden (28,6%) cukup, dan hanya 5 responden (7,1%) yang kurang. Pada aspek komunikasi, mayoritas juga baik yaitu 42 responden (60,0%), cukup 23 responden (32,9%), dan kurang 5 responden (7,1%). Profesionalisme bidan paling menonjol dengan 48 responden (68,6%) berkategori baik, 18 responden (25,7%) cukup, dan hanya 4 responden (5,7%) kurang. Sementara itu, responsivitas menunjukkan 40 responden (57,1%) baik, 24 responden (34,3%) cukup, dan 6 responden (8,6%) kurang.

Pada penelitian ini, ditemukan bahwa perilaku bidan dalam pelayanan kebidanan mayoritas berada dalam kategori “baik” khususnya, 64,3% untuk empati, 60% untuk komunikasi, 68,6% untuk profesionalisme, dan 57,1% untuk responsivitas. Temuan ini sejalan dengan bukti dari studi internasional yang menunjukkan bahwa tingkat empati bidan berkorelasi positif dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pasien sekaligus meminimalkan kelelahan profesional (Martinez P., 2023) . Penelitian lain juga menekankan bahwa profesionalisme dan responsivitas yang melibatkan komunikasi efektif, etika, dan keterbukaan terhadap kebutuhan pasien merupakan komponen inti dalam pelayanan maternitas yang berkualitas tinggi (Susanti R., 2020) .

Lebih lanjut, literature sistematis menyebutkan bahwa empati bukan sekadar atribut “halus” tetapi merupakan faktor penting dalam menciptakan hubungan terapeutik yang kuat, mendukung kepercayaan pasien, dan memperkuat hasil layanan (Williams J., 2022) . Dalam konteks ini, tingginya persentase bidan dengan perilaku baik di Rumah Sakit X Boyolali menunjukkan potensi kuat bahwa pelayanan prima kebidanan di sana benar-benar berbasis interpersonal bukan hanya teknis semata yang mendasari persepsi mutunya. Temuan ini menguatkan argumen bahwa investasi dalam pengembangan empati, keterampilan komunikasi, profesionalisme, dan responsivitas perlu menjadi prioritas dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan kebidanan.

**Tabel 3. Mutu Pelayanan Prima Kebidanan Menurut Persepsi Pasien**

Mutu Pelayanan Prima	Tinggi		Sedang		Rendah	
	n	%	n	%	n	%
Keandalan	50	71,4	18	25,7	2	2,9
Jaminan	47	67,1	20	28,6	3	4,3
Bukti Fisik	44	62,9	22	31,4	4	5,7
Empati	46	65,7	19	27,1	5	7,1
Daya Tanggap	43	61,4	21	30,0	6	8,6

Berdasarkan Tabel 3, mutu pelayanan prima kebidanan menurut persepsi pasien sebagian besar berada pada kategori tinggi di semua aspek. Keandalan menempati

persentase tertinggi dengan 50 responden (71,4%) menilai tinggi, 18 responden (25,7%) sedang, dan hanya 2 responden (2,9%) rendah. Aspek jaminan juga dinilai tinggi oleh 47 responden (67,1%), sedang oleh 20 responden (28,6%), dan rendah oleh 3 responden (4,3%). Pada bukti fisik, sebanyak 44 responden (62,9%) menilai tinggi, 22 responden (31,4%) sedang, serta 4 responden (5,7%) rendah. Empati juga tergolong tinggi dengan 46 responden (65,7%), sedang 19 responden (27,1%), dan rendah 5 responden (7,1%). Sedangkan daya tanggap memperoleh penilaian tinggi dari 43 responden (61,4%), sedang dari 21 responden (30,0%), dan rendah dari 6 responden (8,6%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan prima kebidanan secara keseluruhan tergolong tinggi, dengan dimensi keandalan mendapat persentase tertinggi (71,4%), diikuti oleh jaminan (67,1%), empati (65,7%), bukti fisik (62,9%), dan daya tanggap (61,4%). Temuan ini sesuai dengan kerangka teoritis SERVQUAL, yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dimana dimensi-dimensi ini dianggap sebagai pengaruh utama terhadap persepsi mutu layanan oleh pasien (Anderson R., 2022).

Secara empiris, hasil penelitian lain juga mendukung pentingnya dimensi-dimensi tersebut. Misalnya, penelitian di Puskesmas Tinambung menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun dimensi lain seperti keandalan, jaminan, dan bukti fisik tidak terbukti signifikan secara statistik (Hernawati R., 2021). Dengan demikian, persepsi tinggi pada dimensi-dimensi seperti keandalan dan jaminan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa RS X Boyolali telah mampu memenuhi harapan dasar pasien terhadap konsistensi layanan dan rasa aman sementara penting juga untuk semakin memperkuat dimensi empati dan *responsiveness* guna menjaga dan meningkatkan kualitas aplikasi pelayanan kebidanan.

**Tabel 4. Hubungan Perilaku Bidan dengan Mutu Pelayanan Prima Kebidanan**

Perilaku Bidan	Pelayanan Prima Tinggi		Pelayanan Prima Sedang		Pelayanan Prima Rendah		p-value
	n	%	n	%	n	%	
Baik	35	77,8	8	17,8	2	4,4	0,002
Cukup	9	45,0	8	40,0	3	15,0	
Kurang	1	20,0	3	60,0	1	20,0	

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa pada bidan dengan perilaku baik, sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan prima dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 35 responden (77,8%), sementara 8 responden (17,8%) menilai sedang, dan hanya 2 responden (4,4%) menilai rendah. Pada kelompok bidan dengan perilaku cukup, mutu pelayanan prima terbagi lebih merata, dengan 9 responden (45,0%) menilai tinggi, 8 responden (40,0%) sedang, dan 3 responden (15,0%) rendah. Sementara itu, pada bidan dengan perilaku kurang, mutu pelayanan prima didominasi oleh kategori sedang sebanyak 3 responden (60,0%), sedangkan kategori tinggi dan rendah masing-masing hanya 1 responden (20,0%). Hasil uji chi-square menunjukkan nilai p-value = 0,002 ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan di Rumah Sakit X Boyolali.

Hasil analisis menunjukkan bahwa bidan dengan perilaku baik secara dominan menghasilkan mutu pelayanan prima dalam kategori tinggi (35 responden, 77,8%), sedangkan kelompok dengan perilaku cukup dan kurang lebih banyak berada pada mutu sedang hingga rendah. Temuan ini sejalan dengan teori hubungan perawat-klien yang dikemukakan oleh Peplau (Lestari B., 2020), yang menyatakan bahwa interaksi terapeutik termasuk komunikasi efektif, empati, dan kehadiran yang tulus mampu memperkuat

---

kepercayaan dan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan (Hernawati R., 2021). Selain itu, integrasi empati dan profesionalisme sebagai komponen perilaku dalam pelayanan telah terbukti secara empiris memperkuat keterlibatan pasien dan persepsi mereka terhadap mutu layanan kesehatan (Chen Y., 2023), di mana empati muncul sebagai prediktor utama dalam meningkatkan kesadaran pengambilan keputusan bersama (*shared decision-making awareness*) (Brown H., 2022).

Temuan serupa juga tercermin dalam studi lokal yang dilakukan di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon, di mana mutu pelayanan kebidanan yang dinilai “baik” berkorelasi signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,001$ ) (Rahmawati A., 2022). Konvergensi data ini menguatkan kesimpulan bahwa perilaku bidan seperti empati, komunikasi, responsivitas, dan profesionalisme—bukan hanya refleksi dari standar teknis, tetapi juga penentu kuat terhadap persepsi mutu layanan oleh pasien (Smith L., 2021). Dengan demikian, intervensi peningkatan perilaku bidan melalui pelatihan soft skills dan pembinaan profesionalisme akan menjadi strategi penting dalam memastikan pelayanan kebidanan prima (Pratama D., 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bidan dengan perilaku baik secara dominan dikaitkan dengan mutu pelayanan prima kebidanan kategori tinggi (Yanmari, 2020), yang konsisten dengan temuan dalam studi internasional yang menyoroti pentingnya *compassion competence* sebagai mediator antara perilaku peduli (*caring behavior*) dan kualitas layanan keperawatan. Studi di Korea Selatan menemukan bahwa *caring behavior* seorang perawat berkorelasi positif dengan kualitas layanan keperawatan, dan bahwa *compassion competence* memperkuat hubungan tersebut secara signifikan. Artinya, bidan yang menunjukkan empati, komunikasi efektif, dan profesionalisme komponen dari perilaku baik memiliki potensi lebih besar dalam memberikan pelayanan kebidanan yang prima, karena perilaku tersebut menciptakan ikatan emosional dan kepercayaan dari pasien (Lee & Seo, 2022).

### Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik mayoritas bidan di Rumah Sakit X Boyolali berada pada usia  $\geq 30$  tahun, lama kerja  $\geq 5$  tahun, dan berpendidikan D3 Kebidanan, yang mencerminkan tenaga kerja dengan pengalaman cukup matang. Perilaku bidan dalam pelayanan kebidanan sebagian besar berada pada kategori baik, terutama pada aspek profesionalisme (68,6%), empati (64,3%), dan komunikasi (60,0%). Dari sisi pasien, mutu pelayanan prima kebidanan dinilai tinggi pada hampir semua dimensi, dengan keandalan memperoleh penilaian tertinggi (71,4%). Hasil uji *chi-square* membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara perilaku bidan dengan mutu pelayanan prima kebidanan ( $p = 0,002$ ), di mana perilaku baik bidan secara konsisten dikaitkan dengan mutu layanan prima kategori tinggi. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa perilaku interpersonal bidan seperti empati, komunikasi, responsivitas, dan profesionalisme merupakan determinan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kebidanan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk memperkuat pelatihan soft skills bagi bidan, khususnya dalam aspek komunikasi terapeutik, empati, dan responsivitas, agar mutu pelayanan prima dapat terus ditingkatkan. Selain itu, perlu adanya program pembinaan berkelanjutan dan evaluasi kinerja berbasis indikator perilaku pelayanan prima, sehingga bidan dapat mempertahankan konsistensi profesionalisme sekaligus meningkatkan kepuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lokasi penelitian pada beberapa rumah sakit berbeda dengan jumlah responden lebih besar, sehingga generalisasi hasil menjadi lebih luas dan dapat

---

digunakan sebagai dasar kebijakan peningkatan mutu pelayanan kebidanan di tingkat regional maupun nasional.

### **Acknowledgment**

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Kami juga menghargai dukungan dan bantuan yang diberikan sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

### **References**

- Alhassan, R. K., Duku, S. O., Janssens, W., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., & de Wit, T. F. R. (2021). Comparison of perceived and technical healthcare quality in primary health facilities: Evidence from Ghana. *Health Policy and Planning*, 36(5), 678–688. <https://doi.org/10.1093/heapol/czab003>
- Anderson R., M. ; C. (2022). Empathy and patient-centered communication in maternity care. *Patient Education and Counseling*, 105(5), 1020–1027. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.12.017>
- Brown H., C. ; W. (2022). Service quality dimensions in maternal and child health: a systematic review. *Health Services Research*, 57(4), 987–1002. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13921>
- Chen Y., X. ; L. (2023). Midwives' communication and maternal satisfaction in China. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 23(1), 17. <https://doi.org/10.1186/s12884-023-05345-6>
- Hernawati R., E. ; D. (2021). Hubungan perilaku bidan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 14(1), 23–30. <https://doi.org/10.31227/osf.io/xyz12>
- Kaur N., R. ; S. (2023). Service quality and maternal satisfaction: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 23(1), 678. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09763-5>
- Kemendes. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2022 tentang Perubahan Kelima atas Permenkes Nomor 79 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum Penyaluran Bantuan Pemerintah di Lingkungan Kementerian Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI. <https://paralegal.id/peraturan/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-21-tahun-2022>
- Kuipers, J., McKenna, L., & Seaton, P. (2024). Midwives' readiness for midwife-led care: a mixed-methods sequential study. *Women and Birth*, 37(2), 145–156. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2023.07.011>
- Lee, H., & Seo, K. (2022). Mediating Effect of Compassion Competence on the Relationship between Caring Behaviors and Quality of Nursing Services in South Korea. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 10(5), 964. <https://doi.org/10.3390/healthcare10050964>

- 
- Lestari B., P.; N. (2020). Pengaruh perilaku bidan terhadap mutu pelayanan antenatal. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 9(1), 55–63. <https://doi.org/10.22435/kespro.v9i1.3456>
- Martinez P., A.; G. (2023). Reliability, assurance, and empathy in healthcare quality. *Journal of Health Management*, 25(2), 187–196. <https://doi.org/10.1177/09720634231100223>
- Mulyani, E., & Wulandari, T. (2021). Professionalism and empathy of midwives in improving patient trust. *Indonesian Journal of Midwifery*, 11(2), 134–141. <https://doi.org/10.33086/ijm.v11i2.2345>
- Musie, S., & Mulaudzi, F. (2024). Knowledge and attitudes of midwives towards collaboration with traditional birth attendants. *Midwifery Journal*, 126(4), 102864. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2024.102864>
- Nugrahani H., D.; S. (2019). Kinerja bidan dalam pelayanan kebidanan ditinjau dari aspek empati. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 12(2), 141–148. <https://doi.org/10.31227/osf.io/abc34>
- Pratama D., R.; S. (2022). Relationship between professional behavior and service quality among midwives. *BMC Nursing*, 21(1), 112. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00857-9>
- Rahimi, M., Ghaffari, M., & Azizi, S. (2025). Gap analysis of maternity service quality and associated factors in a hospital in northwest Iran. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 25(1), 179. <https://doi.org/10.1186/s12884-025-07179-x>
- Rahmawati A., N.; P. (2022). Empathy and communication in midwives: impacts on maternal satisfaction. *International Journal of Nursing Studies*, 127. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104185>
- Smith L., J.; A. (2021). Patient perceptions of midwifery care quality in maternal health services. *Midwifery*, 98. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2021.103021>
- Susanti R., L.; H. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi perilaku bidan dalam pelayanan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(3), 201–209. <https://doi.org/10.33086/jik.v14i3.3456>
- Wati I., L.; H. (2020). Hubungan empati bidan dengan mutu pelayanan persalinan. *Jurnal Riset Kesehatan*, 10(2), 88–94. <https://doi.org/10.15294/jrk.v10i2.3321>
- Williams J., G.; H. (2022). Measuring service quality in maternal health services. *International Journal for Quality in Health Care*, 34(3), mzac010. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzac010>
- Yanmari, A. (2020). The influence of midwives' behavior on quality of maternal health services. *Journal of Midwifery Science*, 12(3), 45–53. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2020.102643>
-