Jurnal Pendidikan Keperawatan dan Kebidanan (JPKK)
Volume 5 Nomor 5 Bulan Oktober Tahun 2026
Journal homepage: https://itkesmu-sidrap.e-journal.id/JPKK/login
ISSN : 2776-7299

KEPUASAN DAN HARAPAN PASIEN PADA PELAYANAN KEBIDANAN DI IGD PONEK RSUD ARIFIN NU'MANG SIDRAP

Patient Satisfaction and Expectations on Midwifery Services at the PONEK Emergency Room of Arifin Nu'mang Regional Hospital Sidrap

Sriyanti
Program Studi Sarjana Kebidanan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap

Email Corespondention: tantisriyanti89@gmail.com/085347711659

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan PONEK krusial dalam menekan Angka Kematian Ibu (AKI) melalui penanganan kegawatdaruratan yang cepat di rumah sakit rujukan. Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan kebidanan di IGD PONEK RSUD Arifin Nu'mang Sidrap. Metode: Penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling melalui wawancara mendalam terhadap pasien. Hasil: Pasien merasa puas terhadap seluruh aspek pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Namun, harapan pasien tetap tertuju pada peningkatan kenyamanan fasilitas fisik, konsistensi prosedur, dan kecepatan respons petugas. Simpulan: Pasien umumnya puas, tetapi perbaikan berkelanjutan pada sarana prasarana dan keramahan petugas diperlukan untuk mengoptimalkan mutu pelayanan
Kata kunci: Kepuasan, Harapan, Pasien, Pelayanan Kebidanan

ABSTRACT

Background: *Comprehensive Emergency Obstetric and Neonatal Care (CEONC/PONEK) services are crucial in reducing the Maternal Mortality Rate (MMR) through rapid emergency handling in referral hospitals.* ***Objective:*** *To determine the level of patient satisfaction and expectations regarding midwifery services at the PONEK Emergency Room (ER) of Arifin Nu'mang Regional Hospital, Sidrap.* ***Methods:*** *This study utilized a descriptive qualitative research design with a purposive sampling technique through in-depth interviews with patients.* ***Results:*** *Patients expressed satisfaction across all service dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). However, patient expectations remain focused on enhancing the comfort of physical facilities, ensuring procedural consistency, and improving staff response time.* ***Conclusion:*** *Patients are generally satisfied, but continuous improvements in infrastructure and staff interpersonal skills are necessary to optimize the quality of service.*
Key words*: Satisfaction, Expectations, Patient, Midwifery Services*

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan indikator utama kualitas kesehatan ibu. Data Kemenkes RI tahun 2023 menunjukkan AKI masih di angka 205 per 100.000 kelahiran hidup, belum mencapai target 183 per 100.000 di tahun 2024. Di Kabupaten Sidrap, meskipun kasus kematian ibu menurun menjadi satu kasus pada 2024, penguatan sistem rujukan melalui fasilitas PONEK 24 jam tetap menjadi prioritas untuk menjamin penanganan komplikasi obstetri yang berisiko tinggi.

Kepuasan pasien adalah indikator mutu layanan yang dipengaruhi oleh komunikasi, keramahan, dan kenyamanan fasilitas. Pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menurunkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memetakan kepuasan dan harapan pasien guna meningkatkan kualitas layanan kebidanan di IGD PONEK RSUD Arifin Nu'mang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman, kepuasan, dan harapan pasien terhadap pelayanan kebidanan di IGD PONEK. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif RSUD Arifin Nu'mang Sidrap pada bulan Agustus hingga November 2025. Informan penelitian terdiri dari tiga orang pasien yang menerima pelayanan kebidanan di IGD PONEK dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam menggunakan pedoman wawancara tidak terstruktur yang memungkinkan informan menyampaikan pengalaman dan persepsinya secara bebas. Seluruh proses penelitian telah memperhatikan prinsip etika penelitian dengan menerapkan informed consent, menjaga kerahasiaan identitas informan, serta menjunjung tinggi prinsip keadilan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kebidanan yang diterima di IGD PONEK RSUD Arifin Nu'mang Sidrap. Kepuasan pasien tercermin dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa petugas kebidanan bersikap ramah, sopan, dan komunikatif selama proses pelayanan. Pasien juga merasa aman dan percaya terhadap kompetensi profesional bidan dalam menangani kondisi kegawatdaruratan. Kejelasan informasi mengenai kondisi pasien, tindakan yang akan dilakukan, serta proses perawatan turut memberikan rasa tenang dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya harapan pasien terhadap peningkatan kenyamanan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu dan kebersihan lingkungan, serta peningkatan kecepatan respons petugas dalam memberikan pelayanan pada situasi darurat.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di IGD PONEK dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan, antara lain tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sikap ramah dan empatik petugas kebidanan memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kompetensi profesional dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas berperan penting dalam membangun rasa aman pasien, terutama dalam kondisi kegawatdaruratan obstetri. Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya harapan pasien terhadap peningkatan fasilitas dan kecepatan respons petugas menunjukkan bahwa

evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan di IGD PONEK.

KESIMPULAN

Pasien yang menerima pelayanan kebidanan di IGD PONEK RSUD Arifin Nu'mang Sidrap pada umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien terutama terkait dengan sikap ramah petugas, kompetensi profesional bidan, rasa aman, dan kejelasan informasi selama pelayanan. Meskipun demikian, pasien masih memiliki harapan terhadap peningkatan kenyamanan fasilitas fisik dan kecepatan respons petugas. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan kebidanan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan di IGD PONEK.

DAFTAR RUJUKAN

Adita L, Pratiwi RD. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan dimensi SERVQUAL. *J Ilmu dan Teknol Kesehat*. 2022;10(1):25–34.

Akhu-Zaheya LM, Al-Maaitah R, Bani Younis M, Hani A. The impact of nurses' caring behavior on patients' satisfaction: a cross-sectional study. *BMC Nurs*. 2021;20(1):174. doi:10.1186/s12912-021-00681-0

Al-Neyadi HS, Abdallah S, Malik M. Measuring patient satisfaction with healthcare services in UAE hospitals using SERVQUAL. *Int J Healthc Manag*. 2020;13(3):260–269. doi:10.1080/20479700.2018.1446587

Banda S, Nkungula N, Chiumia IK, Mamba M, Masangwi SJ. Tools for measuring client experiences and satisfaction with healthcare in low- and middle-income countries: a systematic review. *BMC Health Serv Res*. 2023;23:133.

Brier Lia Dwi J, Junaidi J. Profil kesehatan ibu dan anak tahun 2022. *J Kesehat Masy*. 2020;21(1):1–9.

El-Haddad I, Hu WC, H. Understanding patient expectations of health care: a qualitative study. *J Patient Exp*. 2020;7(6):1724–1731.

Handayani F, Haryanto J. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di puskesmas. *J Kebidanan Malahayati*. 2021;7(2):117–123.

Larasati M, Syafitri A. Analisis dimensi harapan pasien terhadap pelayanan kebidanan berorientasi pada model SERVQUAL. *J Riset Kesehat*. 2022;11(2):157–165.

Lestari T, Hapsari R. Analisis kepuasan pasien di IGD PONEK RSUD Panembahan Senopati Bantul. *J Kesehat Masy*. 2022.

Naidu A. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *Int J Health Care Qual Assur*. 2019;22(4):366–381. doi:10.1108/09526860910964834

Nofiana S, Haryanto H, Sari S. Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. 2021.

Owusu-Frimpong N, Nwankwo S, Dason B. Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare delivery. *Int J Public Sect Manag*. 2019;32(3):220–236. doi:10.1108/IJPSM-11-2017-0313

Prakash B. Patient satisfaction. *J Cutan Aesthet Surg*. 2020;3(3):151–155. doi:10.4103/0974-2077.74491