

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Di RS Sakinah Idaman Sleman

Dhiya Luthfiani Azizah¹, Kharisah Diniyah², Ellyda Rizki Wijhati³

^{1,2,3} Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Email: aziraazizah01@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada layanan kebidanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan kebidanan di RS Sakinah Idaman Sleman. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin di RS Sakinah Idaman Sleman, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mencakup dimensi mutu pelayanan kesehatan, meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan, terutama pada aspek empati dan ketanggapan tenaga kesehatan. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas pada aspek sarana dan prasarana. Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan kebidanan di RS Sakinah Idaman Sleman secara umum sudah mampu memberikan kepuasan kepada ibu bersalin, meskipun masih diperlukan peningkatan pada fasilitas pendukung.

Kata kunci: Kepuasan, Ibu Bersalin, Pelayanan Kebidanan, Rumah Sakit

Abstract

Patient satisfaction is an essential indicator in assessing the quality of health services, particularly in maternity care. This study aims to describe the level of satisfaction among postpartum mothers with maternity services at Sakinah Idaman Hospital, Sleman. This research employed a quantitative descriptive design with a survey approach. The population consisted of all postpartum mothers at Sakinah Idaman Hospital, with the sample selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire covering five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results showed that most respondents were satisfied with the maternity services provided, especially in the aspects of empathy and responsiveness of health workers. However, some respondents expressed lower satisfaction with facilities and infrastructure. In conclusion, maternity services at Sakinah Idaman Hospital generally provide satisfactory experiences for postpartum mothers, although improvements in supporting facilities are still needed.

Keywords: Satisfaction, Postpartum Mothers, Maternity Services, Hospital

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada ibu bersalin, kepuasan tidak hanya memengaruhi pengalaman melahirkan, tetapi juga berkontribusi terhadap keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara perilaku tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Trisnawati, 2021). Namun, keluhan pasien terhadap layanan kesehatan masih sering terjadi. *Data Hospital and Community Health Service (HCHS)* tahun 2022–2023 melaporkan adanya

113.989 keluhan tertulis yang meningkat menjadi 116.247 pada 2023–2024, dengan proporsi terbesar berasal dari layanan ibu bersalin dan rawat inap, mencapai 33,2% (*Annual Complaint Report of NHS*, 2019). Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan, khususnya pada ibu bersalin, masih memerlukan perbaikan.

Universal Health Coverage (UHC) menjamin akses layanan kesehatan yang berkualitas tanpa menambah beban finansial masyarakat. Akan tetapi, pada 2021 masih terdapat sekitar 3,5 miliar orang di dunia yang kekurangan akses layanan kesehatan bermutu, terutama di negara berkembang dengan cakupan hanya 30–50% (Trisnawati, 2021). Kondisi serupa juga terlihat di Indonesia, di mana menurunnya kepuasan pasien berdampak negatif pada citra pelayanan kesehatan sehingga sebagian masyarakat lebih memilih berobat ke luar negeri, seperti ke Malaysia dan Singapura (Anfal, 2020). Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM), dengan target tingkat kepuasan pasien di atas 95% sebagai tolok ukur kualitas layanan (Kemenkes RI, 2021).

Menanggapi masalah menurunnya kepuasan pasien, pemerintah mengambil langkah tegas dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di sektor kesehatan. Menurut Kementerian Kesehatan, tingkat kepuasan pasien yang ideal harus berada di atas 95%. Jika suatu fasilitas kesehatan memiliki tingkat kepuasan di bawah angka tersebut, maka pelayanan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal dan dinilai tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2021). Langkah ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas layanan kesehatan di dalam negeri.

Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas harus dilakukan dengan cara yang efisien dan efektif, berfokus pada kebutuhan serta harapan pasien, dan sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan kesehatan. Hal ini penting untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal melalui perkembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat dianalisis melalui lima dimensi yang dikenal sebagai mutu layanan. Dimensi tersebut meliputi: Bukti fisik (*tangible*), Empati (*empathy*), Jaminan (*assurance*), Daya tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*). Pasien dianggap puas ketika harapan mereka terpenuhi melalui layanan kesehatan yang diterima di rumah sakit, terutama karena kebutuhan pasien yang terus meningkat (Nurhasma, Rijal, dan Azis, 2021).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi fisik sarana, kelengkapan peralatan medis, penampilan serta komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, hingga rasa percaya dan empati pasien terhadap perawat (Nurhasma, Rijal, & Azis, 2021). Seiring perkembangan teknologi, bentuk keluhan maupun apresiasi pasien tidak hanya disampaikan langsung kepada rumah sakit, tetapi juga melalui media sosial dan ulasan digital. Hal ini menjadikan kepuasan pasien semakin penting karena dapat memengaruhi reputasi dan daya saing rumah sakit (Pujaswari, Fadila, & Febiana, 2021).

Studi pendahuluan di RS Sakinah Idaman Sleman pada tahun 2024 menunjukkan terdapat 2.132 kasus persalinan, dengan 1.126 (52,81%) melalui operasi caesar dan 1.006 (47,19%) melalui persalinan spontan. Rumah sakit ini mencatat tingkat kepuasan ibu bersalin sebesar 84%, dengan rata-rata indikator kepuasan mencapai 86,9% pada aspek aksesibilitas, mutu, proses, dan sistem layanan. Angka ini menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih di bawah standar ideal Kementerian Kesehatan. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa kepuasan ibu bersalin dipengaruhi oleh metode persalinan, tingkat nyeri, komunikasi tenaga kesehatan, dukungan psikologis, serta hasil akhir persalinan (Aisyah, 2021; Shitandi et al., 2024). Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengkaji lebih lanjut gambaran kepuasan ibu bersalin di RS Sakinah Idaman Sleman.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif melalui metode pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut gambaran kepuasan ibu bersalin di RS Sakinah Idaman Sleman. Penelitian ini dilakukan di RS Sakinah Idaman Sleman dengan sumber data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Ibu yang melakukan persalinan di RS sebanyak 2132 orang. Sampel sebanyak 96 responden untukantisipasi *drop out* peneliti menambahkan 10% dari total sampel responden yang didapatkan. Sehingga total sampel yang dibutuhkan sebanyak 105 sampel, penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* serta memenuhi kriteria inklusi pada penelitian ini. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah ibu postpartum yang melahirkan di RS Sakinah Idaman Sleman, ibu yang berada dalam kondisi stabil pasca persalinan. Kriteria eksklusi yaitu ibu postpartum dengan gangguan pendengaran. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Sakinah Idaman.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dan terbuka tentang tingkat kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan RS Sakinah Idaman Sleman diadopsi dari penelitian Hartati, S., Fitriangga, A., & Raharjo, W. (2024). Alur penelitian diawali dengan pengambilan data mulai tanggal 30 Juni 2025.

Pada tahap awal, peneliti melakukan analisis berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk menentukan responden yang sesuai. Selanjutnya, proses pengambilan data dilakukan dengan cara mendatangi pasien satu per satu untuk menyebarkan kuesioner sekaligus membantu dalam pengisiannya agar data yang diperoleh lebih lengkap dan akurat. Setelah kuesioner terkumpul, peneliti memeriksa data yang telah dicatat kemudian memberikan kode pada setiap jawaban untuk mempermudah proses pengolahan. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel dan dianalisis menggunakan metode statistik yang telah ditentukan. Tahap akhir meliputi penyusunan laporan penelitian dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi, persentase, rata-rata, atau statistik deskriptif lain dari variabel-variabel seperti jenis persalinan dan tingkat kepuasan ibu bersalin.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Karakteristik Responden di RS Sakinah Idaman Sleman (n=96)

	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Usia	< 20 tahun	2	2,1%
	20-35 tahun	88	91,7%
	> 35 tahun	6	6,36,3%
Paritas	1	39	40,6%
	2	38	39,6%
	3	17	17,7%
	4	2	2,1%
Pendidikan	SMP	11	11,5%
	SMA	49	51%
	Perguruan Tinggi	36	37,5%
Pekerjaan	Wiraswasta	11	11,5%
	Karyawan	31	32,3%
	PNS	3	3%3,1%
	IRT	51	53,1%

	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jaminan	BPJS	85	88,6%
	Asuransi	6	5,7%
	Umum	5	5,7%
Kelas	Kelas 1	36	37,5%
	Kelas 2	39	40,6%
	Kelas 3	21	21%
Penolong	Dokter	64	66,6%
	Bidan	32	33,3%

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden di sajikan berdasarkan umur, paritas, pendidikan, pekerjaan, jaminan, kelas perawatan dan penolong persalinanan. Berdasarkan tabel karakteristik responden, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 20–35 tahun yaitu sebanyak 88 orang (91,7%). Paritas responden terbanyak adalah paritas 2, yaitu sebesar 39 orang (40,6%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 49 orang (51,0%). Sementara itu, pekerjaan terbanyak adalah sebagai ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 51 orang (53,1%). Berdasarkan jenis jaminan kesehatan, mayoritas responden menggunakan BPJS sebanyak 85 orang (88,6%). Untuk kelas perawatan, responden paling banyak berada pada kelas 3 yaitu sebesar 41 orang (42,7%). Dari jenis penolong persalinan, sebagian besar responden ditolong oleh dokter sebanyak 64 orang (66,6%).

Dari total 96 responden dalam penelitian ini, merupakan gabungan pasien rujukan dan pasien yang bukan rujukan. Selain itu, ditemukan sejumlah komplikasi yang dialami selama kehamilan dan persalinan pada sampel penelitian ini. Komplikasi tersebut meliputi lilitan tali pusat, posisi janin sungsang, ketuban pecah dini (KPD), kala 1 persalinan yang memanjang, his (kontraksi) yang tidak teratur, bayi dengan berat besar, *fetal distress*, letak lintang, preeklamsia, plasenta yang menutupi jalan lahir (plasenta previa), serta riwayat operasi *sectio caesarea* kurang dari 2 tahun sebelumnya. Kondisi-kondisi tersebut menjadi faktor risiko yang berpotensi mempengaruhi proses persalinan maupun tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan rumah sakit. Identifikasi komplikasi ini penting sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan dan penanganan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Jenis Persalinan di RS Sakinah Idaman Sleman

Jenis Persalinan	Frekuensi	Presentase
Spontan	32	33,3%
<i>Sectio Caesarea Elektif</i> (terjadwal)	13	13,5%
<i>Sectio Caesarea Cito</i> (<i>Emergensis</i>)	51	53,1%
Total	96	100,0%

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa persalinan Spontan sebanyak 32 orang (33,3%), persalinan dengan *Sectio Caesarea Elektif* (terjadwal) sebanyak 13 orang (13,5%), dan persalinan dengan *Sectio Caesarea Cito* (*Emergensis*) merupakan yang terbanyak yaitu 51 orang (53,1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin di RS Sakinah Idaman Sleman

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Puas	30	31,3%
Puas	66	68,8%
Total	96	100.0%

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30 orang (31,3%) dan responden yang menyatakan puas sebanyak 66 orang (68,8%), menjadi kelompok terbanyak.

Tabel 4. Distrbusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Mutu Layanan di RS Sakinah Idaman Sleman

Mutu Layanan	Indikator					
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	N	%	N	%	N	%
<i>Tangible</i> (Kenyataan)	0	0.0	68	70.8	28	29.2
<i>Empathy</i> (Empati)	3	3.1	59	61.5	34	35.4
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0	0.0	68	70.8	28	29.2
<i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)	0	0.0	69	71.9	27	28.1
<i>Assurance</i> (Kepastian)	0	0.0	68	70.8	28	29.2

Berdasarkan tabel 4, tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap mutu layanan di RS Sakina Idaman Sleman secara umum sangat tinggi. Pada aspek *tangible* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *assurance* (kepastian), seluruh responden menyatakan puas atau sangat puas, dengan persentase puas antara 70,8% hingga 71,9%, dan sangat puas antara 28,1% hingga 29,2%. Hanya pada aspek *empathy* (empati) ditemukan 3,1% responden yang tidak puas, sementara sebagian besar lainnya, yaitu 61,5% merasa puas dan 35,4% sangat puas.

A. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Di RS Sakinah Idaman Sleman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Data kuantitatif dari 96 responden mengungkapkan bahwa 31,3% ibu bersalin menyatakan sangat puas dan 68,8% menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi sekaligus menjadi indikasi bahwa pelayanan rumah sakit telah memenuhi harapan pasien dalam konteks persalinan.

Secara karakteristik demografis, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20-35 tahun (92,4%), yaitu kelompok usia reproduktif yang aktif dan sering kali menjadi kelompok utama pengguna layanan persalinan. Pendidikan responden didominasi oleh tingkat SMA (51,4%) dan perguruan tinggi (41%) yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya terkait dengan ekspektasi yang lebih kritis terhadap layanan kesehatan. Selain itu, sebagian besar responden berstatus ibu rumah tangga (52,4%) dan menggunakan jaminan BPJS (88,6%), yang mencerminkan segmen masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan pemerintah atau fasilitas kesehatan umum.

Jenis persalinan yang paling banyak dilakukan adalah *Sectio Caesarea Cito (emergensi)* sebesar 53,1%. Hal ini penting karena jenis persalinan tertentu bisa berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama jika penanganan dilakukan secara cepat dan profesional pada kondisi darurat. Penolong persalinan mayoritas adalah dokter (66,6%), menunjukkan peran krusial tenaga paramedis dalam memberikan pelayanan yang dekat dan personal kepada ibu bersalin. Pelayanan yang diberikan oleh bidan menekankan pada asuhan kebidanan yang komprehensif dan humanis.

Bidan berfokus pada pendampingan emosional kepada ibu, melakukan pemantauan kondisi ibu dan janin secara berkesinambungan, serta memberikan edukasi terkait proses persalinan maupun perawatan setelah melahirkan. Selain itu, bidan juga berperan dalam mengidentifikasi dini tanda-tanda bahaya persalinan, melakukan tindakan sesuai kewenangan, serta menjaga kenyamanan pasien dengan sikap empati dan komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini membuat pasien merasa lebih diperhatikan secara personal sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Sementara itu, pelayanan yang diberikan oleh dokter lebih berorientasi pada tindakan medis yang membutuhkan kompetensi klinis tinggi. Dokter biasanya menangani kasus persalinan dengan komplikasi, seperti persalinan macet, perdarahan, preeklamsia, maupun kondisi darurat yang memerlukan tindakan cepat dan tepat. Selain itu, dokter juga berperan penting dalam menentukan indikasi persalinan operatif, termasuk operasi caesar, dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur, risiko, dan manfaatnya. Pelayanan dokter memberikan kepastian medis dan jaminan keselamatan, sehingga pasien merasa lebih aman dan terlindungi terutama pada persalinan dengan risiko tinggi.

Dengan demikian, peran bidan dan dokter dalam pelayanan persalinan saling melengkapi. Bidan memberikan pelayanan yang lebih dekat, humanis, dan berkesinambungan, sedangkan dokter memberikan kepastian medis dalam penanganan komplikasi maupun tindakan operatif. Sinergi antara keduanya menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan persalinan serta kepuasan ibu bersalin di rumah sakit.

Kualitas pelayanan, kepuasan ibu bersalin diukur melalui dimensi *tangibles* (kenyataan fisik layanan), *empathy* (empati tenaga kesehatan), *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* (kecepatan dan ketanggapan), serta *assurance* (kepastian dan jaminan keselamatan). Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas di kelima dimensi tersebut dengan persentase puas berkisar antara 59-71% dan sangat puas antara 29-38%. Empati dan kecepatan tanggap tenaga kesehatan mendapatkan skor sangat puas tertinggi, yang mengindikasikan bahwa perhatian personal dan respons cepat menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien.

Pada dimensi *tangible* (kenyataan fisik layanan), hasil kuesioner menunjukkan 70,8% responden merasa puas dan 29,2% sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik rumah sakit, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan rawat inap, dan ketersediaan peralatan medis, sudah sesuai dengan harapan pasien. Namun, peningkatan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang lebih nyaman tetap perlu diperhatikan agar kualitas layanan semakin optimal.

Dimensi *empathy* (empati tenaga kesehatan) menunjukkan hasil 3,1% responden tidak puas, 61,5% puas, dan 35,4% sangat puas. Artinya, sebagian besar ibu bersalin merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan dengan ramah oleh tenaga kesehatan. Meski demikian, masih ada sebagian kecil responden yang menilai perhatian personal tenaga kesehatan belum maksimal. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan komunikasi interpersonal dan pendampingan emosional agar semua pasien merasa diperlakukan dengan penuh empati.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan pelayanan), 70,8% responden menyatakan puas dan 29,2% sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan medis sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, tepat waktu, serta konsisten. Kehandalan ini membentuk rasa percaya pasien bahwa pelayanan rumah sakit dapat diandalkan dalam kondisi apapun, baik persalinan spontan maupun operasi caesar.

Dimensi *responsiveness* (kecepatan dan ketanggapan) mendapatkan penilaian 71,9% puas dan 28,1% sangat puas. Sebagian besar responden menilai bahwa tenaga kesehatan cukup tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, terutama dalam situasi darurat. Namun, adanya waktu tunggu yang lebih panjang pada jam-jam sibuk perlu menjadi perhatian manajemen agar pelayanan semakin cepat dan merata.

Terakhir, pada dimensi *assurance* (kepastian dan jaminan keselamatan), 70,8% responden menyatakan puas dan 29,2% sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, serta penerapan prosedur keselamatan sudah menimbulkan rasa aman bagi ibu bersalin. Meski demikian, sebagian responden mengharapkan agar informasi mengenai risiko atau efek samping tindakan medis dapat dijelaskan lebih detail untuk meningkatkan transparansi dan keyakinan pasien.

Teori pelayanan kesehatan mendukung temuan ini, terutama model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988) dan telah banyak diterapkan dalam konteks pelayanan rumah sakit modern. Model ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah prediktor utama kepuasan pasien. Dalam pelayanan persalinan, empati dan kecepatan respons tenaga kesehatan merupakan variabel krusial yang dapat meningkatkan pengalaman positif ibu bersalin dan rasa aman selama proses kelahiran (Armita *et al.*, 2023).

Faktor karakteristik ibu bersalin seperti usia, pendidikan, dan jenis persalinan turut memengaruhi persepsi kepuasan mereka. Kelompok usia 20-35 tahun biasanya lebih mengutamakan profesionalisme dan kenyamanan pelayanan, sedangkan tingkat pendidikan yang beragam menyebabkan variasi ekspektasi. Persalinan *Sectio Caesarea Cito* yang tinggi memerlukan kesiapan dan keandalan pelayanan untuk memberikan kepastian dan rasa aman, yang tentunya terkait erat dengan dimensi *assurance* dalam model SERVQUAL (Octavia *et al.*, 2024).

B. Gambaran Metode Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di RS Sakinah Idaman Sleman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode persalinan yang paling dominan di RS Sakinah Idaman Sleman adalah *Sectio Caesarea Cito (emergensi)* sebesar 53,1%, disusul persalinan spontan sebanyak 33,3% dan *Sectio Caesarea Elektif* (terjadwal) sebanyak 13,5%. Aspek kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan terkait metode persalinan menunjukkan hasil yang positif secara keseluruhan. Sebagian besar ibu bersalin dari berbagai kategori metode persalinan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan total persentase puas dan sangat puas yang mencapai 100% pada kategori umum. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan, baik pada persalinan spontan maupun *Sectio Caesarea (elektif)* maupun *emergensi*, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya oleh Utami & Hidayat (2020) yang menunjukkan bahwa mayoritas ibu bersalin merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan yang meliputi aspek komunikasi yang baik, responsivitas tenaga kesehatan, dan empati terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988) yang menegaskan bahwa kualitas layanan harus

memenuhi lima dimensi utama yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Jenis persalinan *Sectio Caesarea Cito (emergensi)* yang dominan pada penelitian ini juga memiliki dampak terhadap kepuasan ibu bersalin. Namun, Prasetyo et al (2021) menegaskan bahwa meskipun metode persalinan dapat mempengaruhi persepsi pasien, aspek kualitas pelayanan selama proses persalinan seperti kecepatan penanganan, komunikasi yang efektif, dan perhatian personal tenaga medis masih menjadi faktor paling dominan yang menentukan kepuasan ibu. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Prawirohardjo (2019) yang menekankan pentingnya kesiapan dan kecepatan respon tenaga kesehatan pada kasus-kasus dengan risiko komplikasi tinggi untuk menjaga rasa aman dan kenyamanan pasien.

Teori dan hasil riset terkini menguatkan hubungan antara metode persalinan dan kepuasan ibu bersalin. Terutama, kualitas pelayanan selama proses persalinan menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan pasien, bukan hanya metode persalinannya. Faktor-faktor seperti kecepatan tanggap tenaga kesehatan dalam situasi emergensi, komunikasi yang baik, rasa aman selama prosedur, serta perhatian dan empati yang diberikan oleh tenaga medis sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan ibu bersalin, terutama di metode *Sectio Caesarea cito* yang berisiko tinggi (Armita et al., 2023).

Studi lain menunjukkan bahwa ibu bersalin yang menjalani *Sectio Caesarea*, baik *elektif* maupun *emergensi*, biasanya memiliki kecemasan dan stres yang lebih tinggi dibandingkan persalinan spontan. Oleh karena itu, pelayanan yang memberikan informasi jelas, dukungan psikologis, serta respons cepat dari petugas medis sangat penting untuk menurunkan ketidakpuasan dan meningkatkan pengalaman positif pasien. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan persalinan di RS Sakinah Idaman Sleman terlihat dari kemampuan staf dalam mengelola prosedur yang kompleks dengan penuh empati dan kehandalan (Octavia et al., 2024).

Selain itu, pasien dengan persalinan spontan juga cenderung puas jika pelayanan pendukung seperti pemantauan kesehatan ibu dan bayi, kenyamanan ruang bersalin, serta komunikasi tenaga kesehatan berjalan optimal. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa fasilitas dan lingkungan yang nyaman serta personal tenaga kesehatan yang ramah turut memperkuat kepuasan pasien (Margono et al., 2018).

Penelitian oleh Purnanda et al (2023) menekankan pentingnya model SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dalam mengukur kualitas pelayanan maternal. Hasil dari studi yang digunakan dalam review ini menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin, di mana aspek empati, keandalan, dan responsivitas dari tenaga kesehatan sangat memengaruhi pengalaman positif ibu saat persalinan. Korelasi positif antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan ini mendukung hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan ibu bersalin di RS Sakinah Idaman Sleman sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek tersebut, terutama empati dan keandalan staf medis selama proses persalinan.

Lebih lanjut, keberhasilan pelayanan persalinan terhadap ibu dengan komplikasi seperti lilitan tali pusat, *fetal distress*, dan preeklamsia menuntut perhatian khusus, sehingga peran bidan dan dokter sangat krusial dalam memberikan penanganan yang profesional dan empatik. Hal ini akan berdampak positif terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Pelayanan kebidanan di RS Sakinah Idaman Sleman secara keseluruhan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada ibu bersalin. Dari 96 responden, 31,3% menyatakan sangat puas dan 68,8% puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan ini mencakup

dimensi tangible (kenyataan fisik), empati tenaga kesehatan, kehandalan pelayanan, responsivitas, dan jaminan keselamatan (assurance). Aspek empati dan responsivitas tenaga kesehatan mendapatkan skor sangat puas tertinggi, mengindikasikan bahwa perhatian personal dan kecepatan tanggap menjadi faktor utama dalam kepuasan pasien.

Metode persalinan yang paling dominan adalah Sectio Caesarea Cito (emergensi) sebesar 53,1%, diikuti persalinan spontan 33,3% dan Sectio Caesarea Elektif 13,5%. Kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan pada berbagai metode persalinan tetap tinggi, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan selama proses persalinan, termasuk komunikasi, empati, dan penanganan cepat pada kondisi darurat, menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- 1) Aisyah, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *IJPHN*, 1(2), 282–290. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i2.45446>
- 2) Anggraini, D., Serudji, J., & Syafrawati, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu Bersalindi Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(4)
- 3) Dinkes DIY. (2022). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah*.
- 4) Dinkes Kabupaten Sleman. (2023). Profil Kesehatan Kabupaten Sleman. Sleman. *Dinkes Kabupaten Sleman*.
- 5) Dwijayanti & Wulandari, 2019. Analisis Pelayanan Antenatal dan Faktor–Faktor yang Berkaitan dengan Cakupan Pelayanan Antenatal oleh Bidan Desa Di Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(1), 14-23.
- 6) Eni Dwiastuti, E. (2023). Hubungan Metode Persalinan dengan Tingkat Kepuasan dan Kecemasan Pada Post Partum (*Doctoral dissertation, Universitas Kusuma Husada Surakarta*).
- 7) Gerson, F. R. (2017). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
- 8) Gurusinga, R. et al. (2017). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan 11 Kepuasan Pasien Post Operasi Sectio Caesarea (SC) Di Rumah Sakit *Grandmed.Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1–7.
- 9) Hasibuan, D., Adhyatma, A. A., & Maulani, R. G. (2023). Hubungan Kualitas Pemulihan Dengan Evaluasi Kepuasan Pasien Pasca Operasi SC Dengan Metode ERACS di RSABB. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Imelda*, 9(2), 105-111.
- 10) Hartati, S., Fitriangga, A., & Raharjo, W. (2024). *Analisis Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Berdasarkan Status Akreditasi dengan Metode Service Quality* (Vol. 51, Issue 11).
- 11) Jayanti, S., Mulyati, L., Anggraini, N. N., & Nurjanah, S. (2023, November). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Bedah Sectio Caesarea Dengan Metode ERACS Di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal. *In Seminar Nasional Kebidanan Unimus*.
- 12) Julianthi, A., Mahayati, & Made Ni. (2020). Gambaran Persalinan dengan Sectio Caesarea di Instalasi Gawat Darurat Kebidanan RS Umum Pusat Sanglah Denpasar. *Jurnal Ilmiah Kebidanan*, 9(1), 20–26.
- 13) *Kemendes RI, 2020. Profil Kesehatan Indonesia 2020, Jakarta: Kementerian Kesehatan RI*.
- 14) *Kemendes RI. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021. Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. Jakarta*

- 15) Kristiningtyas, W. G. (2022). Efektifitas pendidikan kesehatan tanda bahaya masa nifas terhadap peningkatan pengetahuan ibu nifas. In *jurnal keperawatan gsh* (vol. 11, issue 2).
- 16) Meri, D., Amin, S., & Saputra, T. A. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. 7(1), 114–120.
- 17) 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. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 99.
- 18) Nurhadi, N., Djuwita, R., Simatupang, N. A., & Azhary, M. R. (2023). Meta Analisis Pengaruh Persalinan Secara Pervaginam Terhadap Kepuasan Ibu di Pelayanan Kesehatan . *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 3(2), 825-834.
- 19) Reinissa, 2017. Persepsi Ibu Nifas tentang Pelayanan Postnatal Care dengan Kunjungan Ulang. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 33–42.
- 20) Mara, 2018. Hubungan Pelaksanaan Standar Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Keteraturan Pemeriksaan Kehamilan di Puskesmas Sedayu II Bantul D.I Yogyakarta. 2018;17.
- 21) Rachmawati, F. S. (2023). Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Di Rumah Sakit Sebening Kasih Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Nifas. *Jurnal Ilmu Kebidanan Dan Kesehatan*, 14(1), 1–7.
- 22) Reinissa, A. (2017). Persepsi Ibu Nifas Tentang Pelayanan Postnatal Care Dengan Kunjungan Ulang. *Journal Of Public Health Research And Development*.
- 23) Sari, M., Sulisetyawati, D., & Windyastuti, E. (2021). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSU Asy syifa'sambi. *NurseLine Journal*. 2(2).
- 24) Shitandi, Cheptum, & Matheka, E. (2024). Health education for women in postnatal wards at Kenyatta National Hospital, Kenya. *African Journal of Midwifery and Women's Health*, 18(2), 1–10.
- 25) Sugiyono (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- 26) Verulava, T., Jorbenadze, R., Karimi, L., Dangadze, B., & Barkalaia, T. (2018). Evaluation of Patient Satisfaction with Cardiology Services. *The Open Public Health Journal*, 11(1), 201–208.
- 27) Warmiyati, W., & Ratnasari, F. (2022). Pengaruh sectio caesarea metode ERACS terhadap percepatan mobilisasi pada ibu bersalin di RS Hermina Daan Mogot Tahun 2022. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(9), 821-829.
- 28) Wiknjastro.(2017). Perubahan Kecemasan Pasien Pra Operasi Dengan Pemberian Komunikasi Terapeutik Metode Helping Relationship The Anxiety Changes Of Patient Pre Operation With Gives. 8(1), 50–57.
- 29) Zalhaedah & Marlia. (2017). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Ibu Post SC Terhadap Perawatan Luka Ibu POST SC di RS Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Media Bidan*, 2(2), 93–102.
- 30) Zainiyah dan Susanti, 2020. Anxiety in pregnant women during coronavirus (Covid-19) pandemic in East Java, Indonesia. *Majalah Kedokteran Bandung*, 52(3), 149–153.