

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI IGD PONEK RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA

Sari Febrianti Matandung*¹, Adriana Palimbo², Fitri Yuliana²

¹Mahasiswa, Prodi DIV Bidan Pendidik, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

²Dosen, STIKES Sari Mulia Banjarmasin

*Korespondensi Penulis. Telpon: 082353341999, E-mail : sfmatandung1987@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Rumah sakit pemerintah sebagai pusat pelayanan kesehatan diharapkan dapat membantu pemerintah dalam akselerasi penurunan angka kematian ibu dan bayi. Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas kinerja pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan kebidanan berdampak kepada kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan.

Tujuan: Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ditinjau dari 5 dimensi kualitas jasa, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Metode: Deskriptif eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian adalah semua pasien yang datang ke IGD PONEK. Jumlah sampel 13 orang, terdiri dari 5 orang informan utama dan 8 orang informan triangulasi. Pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Teknik pengolahan dan analisis data melalui 3 tahap, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil: Keramahan bidan menjadi penilaian penting kepuasan pasien dalam interaksi antara bidan dan pasien. Pasien mengharapkan petugas di rumah sakit dapat melayani pasien dengan senyum, ramah dan baik sesuai motto rumah sakit “Bajenta Bajorah”. IGD PONEK merupakan pintu awal masuk pasien di mana pasien pertama kali diterima dan dilayani, sehingga jika petugas sudah ramah dalam menerima pasien, maka pasien menjadi siap, tidak takut dan percaya untuk menerima tindakan selanjutnya.

Kesimpulan: Kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD PONEK dari dimensi daya tanggap yaitu keramahan dirasakan masih kurang baik, karena harapan pasien terhadap keramahan bidan sangat tinggi dan mempengaruhi sikap pasien terhadap tindakan selanjutnya.

Kata kunci: Bidan, Kepuasan Pasien, 5 Dimensi Kualitas Jasa