

Analisis Kualitas Pelayanan Kebidanan Pada Ibu Hamil Dengan Risiko Tinggi

Lea Ingne Reffita^{1*}

^{*1} Program Studi Pendidikan Profesi Bidan, Universitas Ibrahimy

ABSTRACT

Quality midwifery care is crucial for reducing the risk of complications in high-risk pregnant women. This study aims to analyze the quality of midwifery care for high-risk pregnant women in primary healthcare facilities. The research method used a descriptive quantitative approach, with a survey of 80 high-risk pregnant women receiving care at community health centers (Puskesmas) and regional hospitals. The research instrument was a structured questionnaire that assessed dimensions of midwifery care, including midwife competence, communication, service facilities, and patient satisfaction. Data were analyzed descriptively using frequencies, percentages, and averages. The results showed that the majority of respondents rated midwifery care as good (65%), while 25% rated it as adequate, and 10% rated it as poor. Midwife competence and effective communication are the main factors influencing service quality. Service facilities still need to be improved to support effective examinations and patient comfort. This study concluded that the quality of midwifery care for high-risk pregnant women was generally good, but improvements in facilities and communication are still needed. These findings can inform the development of strategies to improve the quality of midwifery care, particularly for high-risk pregnant women.

Keywords: Midwifery Services, High-Risk Pregnant Women, Service Quality, Patient Satisfaction



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

ABSTRAK

Pelayanan kebidanan yang berkualitas sangat penting dalam menurunkan risiko komplikasi pada ibu hamil dengan risiko tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil dengan risiko tinggi di fasilitas kesehatan primer. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan survei terhadap 80 responden ibu hamil risiko tinggi yang menjalani perawatan di Puskesmas dan rumah sakit daerah. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang menilai dimensi pelayanan kebidanan, termasuk kompetensi bidan, komunikasi, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan frekuensi, persentase, dan rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan kebidanan dalam kategori baik (65%), sedangkan 25% menilai cukup, dan 10% menilai kurang. Kompetensi bidan dan komunikasi efektif merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung efektivitas pemeriksaan dan kenyamanan pasien. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil risiko tinggi secara umum baik, namun peningkatan fasilitas dan komunikasi tetap diperlukan. Temuan ini dapat menjadi dasar pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan kebidanan, khususnya bagi ibu hamil dengan risiko tinggi.

Kata Kunci: Pelayanan Kebidanan, Ibu Hamil Risiko Tinggi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

*Koresponden: Lea Ingne Reffita

*Email: leaingne25@gmail.com



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

I. PENDAHULUAN

Kehamilan merupakan proses fisiologis yang membutuhkan pemantauan dan perhatian khusus, terutama pada ibu dengan risiko tinggi. Ibu hamil risiko tinggi adalah mereka yang berpotensi mengalami komplikasi selama kehamilan, persalinan, atau masa nifas, baik akibat kondisi medis, usia, kehamilan multipel, riwayat persalinan sebelumnya, maupun faktor sosial-ekonomi (World Health Organization, 2018). Komplikasi yang mungkin terjadi meliputi preeklamsia, hipertensi gestasional, diabetes gestasional, perdarahan antepartum, dan anemia, yang dapat mengancam keselamatan ibu dan janin jika tidak ditangani secara optimal.

Pelayanan kebidanan yang berkualitas memiliki peran strategis dalam menurunkan risiko komplikasi tersebut. Kualitas pelayanan kebidanan mencakup beberapa aspek, yaitu kompetensi bidan, komunikasi efektif, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien (Depkes RI, 2020). Kompetensi bidan meliputi pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan kemampuan mengambil keputusan secara tepat. Komunikasi efektif membantu ibu memahami informasi kesehatan, mengenali tanda bahaya, dan meningkatkan kepatuhan terhadap anjuran medis. Fasilitas pelayanan yang memadai mendukung kelancaran pemeriksaan dan intervensi, sementara kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan kebidanan secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya variasi dalam kualitas pelayanan kebidanan bagi ibu hamil risiko tinggi. Misalnya, keterbatasan fasilitas, kurangnya komunikasi yang jelas, dan variasi kompetensi bidan dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Prasetyo et al., 2021; Sari & Lestari, 2020). Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil risiko tinggi menjadi penting untuk memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan, terutama di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas dan rumah sakit daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil risiko tinggi dengan fokus pada dimensi kompetensi bidan, komunikasi, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar untuk



pengembangan strategi peningkatan mutu pelayanan kebidanan, serta memberikan manfaat bagi ibu hamil risiko tinggi dan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan.

II. METODE PENELITIAN

a) Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil dengan risiko tinggi. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan kondisi nyata pelayanan kebidanan dari perspektif pasien, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan.

b) Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil risiko tinggi yang menjalani pemeriksaan antenatal care (ANC) di Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah selama periode penelitian. Kriteria risiko tinggi ditentukan berdasarkan pedoman Kementerian Kesehatan, seperti usia ibu <20 atau >35 tahun, kehamilan multipel, riwayat komplikasi persalinan sebelumnya, hipertensi, diabetes gestasional, atau anemia.

Sampel sebanyak 80 responden dipilih menggunakan purposive sampling, dengan kriteria inklusi sebagai berikut:

1. Ibu hamil risiko tinggi yang telah menjalani minimal dua kali pemeriksaan ANC.
2. Bersedia menjadi responden penelitian dan menandatangani informed consent.

c) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang dirancang berdasarkan literatur dan pedoman pelayanan kebidanan (Depkes RI, 2020; Nursalam, 2019). Kuesioner mencakup empat dimensi pelayanan:

1. Kompetensi bidan: mencakup pengetahuan, keterampilan klinis, etika, dan kemampuan mengambil keputusan.
2. Komunikasi: mencakup kejelasan penjelasan, kemampuan menjawab pertanyaan, dan kesabaran bidan dalam berinteraksi dengan pasien.
3. Fasilitas pelayanan: mencakup ketersediaan peralatan medis, kebersihan ruang pemeriksaan, kenyamanan ruang ANC, dan aksesibilitas layanan.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

4. Kepuasan pasien: mencakup persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan, termasuk keramahan, keamanan, dan efektivitas layanan.

Responden menilai setiap item menggunakan skala Likert 1–5, dengan 1 = sangat tidak puas dan 5 = sangat puas.

d) Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan kepala Puskesmas dan rumah sakit untuk memperoleh izin penelitian.
2. Seleksi responden berdasarkan kriteria inklusi.
3. Penjelasan tujuan penelitian dan proses pengisian kuesioner, diikuti dengan penandatanganan informed consent.
4. Responden mengisi kuesioner secara mandiri dengan bimbingan tim peneliti bila diperlukan.
5. Pengumpulan kuesioner selesai, kemudian dilakukan pengecekan kelengkapan dan keabsahan data.

e) Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif menggunakan:

- Frekuensi dan persentase untuk melihat distribusi jawaban pada masing-masing dimensi pelayanan.
- Rata-rata (mean) untuk menilai tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan.
- Klasifikasi kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan kategori: Sangat Baik (4,51–5,00), Baik (3,51–4,50), Cukup (2,51–3,50), Kurang (1,51–2,50), Sangat Kurang (1,00–1,50).

Analisis dilakukan menggunakan software SPSS versi 25 untuk memudahkan perhitungan statistik deskriptif.



III. HASIL PENELITIAN

a) Hasil

Penelitian ini melibatkan 80 ibu hamil risiko tinggi yang menjalani pemeriksaan antenatal care di Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah. Analisis deskriptif dilakukan pada empat dimensi pelayanan kebidanan: kompetensi bidan, komunikasi, fasilitas pelayanan, dan kepuasan pasien.

1. Kompetensi Bidan

Mayoritas responden menilai kompetensi bidan dalam kategori baik. Bidan dinilai memiliki pengetahuan yang memadai, keterampilan klinis yang cukup, serta mampu mengambil keputusan yang tepat saat menghadapi ibu hamil risiko tinggi.

2. Komunikasi

Dimensi komunikasi juga mendapat penilaian baik dari sebagian besar responden. Ibu hamil merasa penjelasan bidan cukup jelas dan responsif terhadap pertanyaan. Namun, ada sebagian kecil responden yang menilai komunikasi kurang memadai, terutama dalam hal penyampaian informasi tanda bahaya kehamilan.

3. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan menunjukkan skor terendah dibandingkan dimensi lainnya. Beberapa responden menilai ruang pemeriksaan ANC sempit, peralatan terbatas, dan kenyamanan ruang kurang memadai, meskipun kebersihan ruang terjaga.

4. Kepuasan Pasien

Secara keseluruhan, kepuasan pasien cenderung baik. Responden merasa layanan yang diberikan bidan cukup memuaskan, aman, dan mendukung kebutuhan kehamilan risiko tinggi.

Tabel 1. Distribusi Penilaian Kualitas Pelayanan Kebidanan

Dimensi Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang	Rata-rata Skor
Kompetensi Bidan	16 (20%)	44 (55%)	16 (20%)	4 (5%)	0 (0%)	4,0
Komunikasi	12 (15%)	40 (50%)	20 (25%)	8 (10%)	0 (0%)	3,8
Fasilitas Pelayanan	8 (10%)	36 (45%)	24 (30%)	12 (15%)	0 (0%)	3,5
Kepuasan Pasien	20 (25%)	32 (40%)	20 (25%)	8 (10%)	0 (0%)	3,9

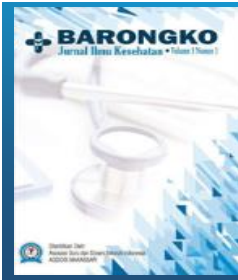
Interpretasi:

- Mayoritas responden menilai kompetensi bidan dan kepuasan pasien dalam kategori baik.
- Dimensi fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung efektivitas pemeriksaan dan kenyamanan pasien.
- Rata-rata skor keseluruhan menunjukkan kualitas pelayanan kebidanan berada pada kategori baik.

b) Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil risiko tinggi secara umum baik, terutama terkait kompetensi bidan dan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kompetensi bidan dalam menurunkan risiko komplikasi kehamilan (Prasetyo et al., 2021). Kompetensi bidan yang baik mencakup pengetahuan klinis, keterampilan teknis, pengambilan keputusan tepat, serta penerapan etika profesional dalam memberikan pelayanan. Hal ini sangat penting bagi ibu hamil risiko tinggi karena mereka memerlukan perhatian khusus untuk mencegah komplikasi yang mengancam keselamatan ibu dan janin.

Dimensi komunikasi juga menjadi faktor penting dalam kualitas pelayanan. Komunikasi yang jelas dan efektif dapat meningkatkan pemahaman ibu terhadap tanda bahaya kehamilan, prosedur pemeriksaan, serta kepatuhan terhadap anjuran medis (WHO,



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

2018). Walaupun sebagian besar responden menilai komunikasi baik, masih terdapat beberapa ibu hamil yang menilai komunikasi kurang memadai. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan komunikasi bidan melalui pelatihan atau program edukasi yang fokus pada interaksi pasien.

Aspek fasilitas pelayanan memperoleh skor terendah dibandingkan dimensi lainnya. Beberapa kendala yang muncul termasuk keterbatasan peralatan medis, ruang pemeriksaan yang sempit, dan kurangnya kenyamanan bagi pasien. Fasilitas yang memadai sangat berperan dalam mendukung efektivitas pemeriksaan, keamanan prosedur, dan kenyamanan ibu hamil. Penelitian sebelumnya juga menekankan bahwa fasilitas yang lengkap dan layak meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Sari & Lestari, 2020).

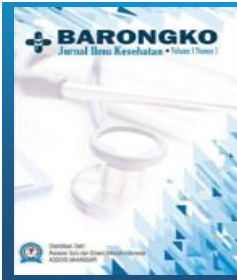
Secara keseluruhan, kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa ibu hamil risiko tinggi merasa aman, nyaman, dan terbantu dalam memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena pasien yang puas cenderung lebih patuh terhadap anjuran medis dan lebih aktif mengikuti pemeriksaan ANC secara rutin.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kebidanan dipengaruhi oleh kombinasi kompetensi bidan, komunikasi efektif, dan fasilitas pelayanan yang memadai. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan kompetensi bidan, perbaikan fasilitas, dan strategi komunikasi yang lebih efektif agar ibu hamil risiko tinggi menerima layanan yang optimal.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan kebidanan pada ibu hamil risiko tinggi secara umum baik, dengan skor tertinggi pada dimensi kompetensi bidan dan kepuasan pasien.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

2. Komunikasi antara bidan dan ibu hamil termasuk baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam penyampaian informasi tentang tanda bahaya kehamilan.
3. Fasilitas pelayanan merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian, karena beberapa responden menilai ruang pemeriksaan dan peralatan terbatas.
4. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bidan cukup memadai, aman, dan mendukung kebutuhan ibu hamil risiko tinggi.

b) Saran

1. Peningkatan kompetensi bidan melalui pelatihan rutin, workshop, dan program pengembangan profesional agar pelayanan semakin optimal dan sesuai standar.
2. Perbaiki komunikasi dengan pasien, misalnya melalui edukasi berkelanjutan, materi informasi yang mudah dipahami, dan pendekatan interaktif selama pemeriksaan.
3. Peningkatan fasilitas pelayanan, termasuk ruang ANC yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, serta kebersihan dan keamanan ruang pemeriksaan.
4. Fasilitas kesehatan diharapkan mengembangkan strategi monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala untuk memastikan mutu pelayanan tetap terjaga.

Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan kebidanan untuk ibu hamil risiko tinggi dapat meningkat, risiko komplikasi menurun, dan kepuasan pasien lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggraeni F, Kusuma D. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan ANC di Rumah Sakit Daerah. *Jurnal Kesehatan dan Kebidanan*. 2020;9(1):55–63.
2. American College of Obstetricians and Gynecologists. Practice Bulletin No. 222: High-Risk Pregnancy. *Obstet Gynecol*. 2020;135(6):e237–e248.
3. Depkes RI. Pedoman Pelayanan Kebidanan untuk Ibu Hamil Risiko Tinggi. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020.
4. Dewi RN, Pratiwi S. Analisis Mutu Pelayanan Kebidanan di Fasilitas Kesehatan Primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*. 2021;16(4):301–310.
5. Ghezzi F, Di CI, Franchi M. High-Risk Pregnancy: Management and Outcomes. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*. 2019;147(Suppl 1):25–32.



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

6. Idris, I., Pannyiwi, R., Ula, Z., & Singga, S. (2023). Provision of Clean Water Facilities with the Incidence of Diarrhea in the Ujung Pandang Baru Health Center Working Area. *International Journal of Health Sciences*, 1(4), 576–588. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i4.186>
7. Lea Ingne Reffita., Kubangun, N. A., Pannyiwi, R., Ningsih, W., Mainassy, M. C., & Afrika, E. (2024). Pendidikan Kesehatan dan Sosialisasi GEMOI (Gemar Makan Ikan) pada Anak Anak SD Negeri Pantai Sumpang Binagae Kab. Barru. *Sahabat Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(4), 486–494. <https://doi.org/10.59585/sosisabdimas.v2i4.422>
8. Lea Ingne Reffita., Rohimah, R. (2024). Analisis Tumbuh Kembang Balita Dengan Kehadiran Ibu Keposyandu Didesa Ragang Kec. Waru Pamekasan. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), 331–337. <https://doi.org/10.59585/bajik.v3i2.604>
9. Lea Ingne Reffita., Juliana, M., Nainggolan, L., Kariyadi, K., Hitijahubessy, C. N. M., & Hanifah, A. N. (2023). Benefits Of Yoga In Pregnancy: Systematic Review. *International Journal of Health Sciences*, 1(3), 343–356. <https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i3.131>
10. Mahmudah R, Putra S. Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Kebidanan. *Jurnal Ilmu Kebidanan*. 2021;10(3):120–129.
11. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika; 2019.
12. Nugroho H, Fitria D. Peran Komunikasi Bidan dalam Pelayanan Ibu Hamil Risiko Tinggi. *Jurnal Kebidanan Komunitas*. 2020;6(2):110–118.
13. Prasetyo R, Wibowo A, Hartono S. Kompetensi Bidan dalam Menangani Ibu Hamil Risiko Tinggi. *Jurnal Kebidanan Indonesia*. 2021;12(2):45–53.
14. Putri R, Hadiyati R. Evaluasi Pelayanan Antenatal Care pada Ibu Hamil Risiko Tinggi di Puskesmas. *Jurnal Kebidanan dan Kesehatan Ibu Anak*. 2021;11(1):15–23.
15. Rahayu S, Sari Y. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Kebidanan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*. 2020;7(2):85–93.
16. Shrestha N, Shrestha S. Quality of Antenatal Care Services in High-Risk Pregnancies: A Cross-Sectional Study. *BMC Pregnancy and Childbirth*. 2019;19:452.
17. Silaen, C. A. M., Manurung, H., & Pannyiwi, R. (2025). The Geostorm in Great Major Power of the United States and NATO: The Impact of Climate Change to Southeast Asia. *JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(3), 165–173. <https://doi.org/10.59585/jimad.v2i3.701>
18. Sari D, Lestari P. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2020;15(3):200–208.
19. World Health Organization. *Standards for Improving Quality of Maternal and Newborn Care in Health Facilities*. Geneva: WHO; 2018.
20. WHO Regional Office for South-East Asia. *Quality of Care in Maternal and Newborn Health Services*. New Delhi: WHO SEARO; 2019.