Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Inovasi GEMPITA SERA

Rachmi Nurul Hidayat Hafd [1], Renni Yuliati [2], Afriani [3], Maria Sonda [4]*

[1]*Universitas Almarisah Madani, Makassar, Indonesia*
[2]*Puskesmas Sudiang, Makassar, Indonesia*
[3,4]*Politeknik Kesehatan Kemenkes Makassar, Makassar, Indonesia*

ARTICLE INFORMATION

Received: 12 Mei 2026
Revised : 16 Mei 2026
Accepted: 21 Mei 2026
DOI: 10.57151/jsika.v5i1.1707

KEYWORDS

Bidan; Gempita Sera; Inovasi; Kehamilan Risiko Tinggi; Kehamilan

Midwife; Gempita Sera; Innovation; Pregnancy; High Risk;

CORRESPONDING AUTHOR

Nama : Rachmi Nurul Hidayat Hafid
Address: BTN Angkasa Pura, Kota Makassar
E-mail : rachmi_nurul@poltekkes-mks.ac.id

A B S T R A C T

Inovasi positif dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak sangat diperlukan untuk menekan angka kematian ibu dan balita di Indonesia. Salah satu upaya proaktif yang digagaskan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Sudiang Kota Makassar ialah Gerakan Pendampingan Ibu, Bayi, Balita Sehat Sejahtera (GEMPITA SERA) untuk mendeteksi dini ibu hamil risiko tinggi dan pemantauan bayi dan balita bermasalah. Tujuan penelitian ini untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap program inovasi GEMPITA SERA. Metode penelitian ini ialah pre eksperimen dengan desain *one group pre – posttest* menggunakan kuesioner survey kepuasan yang mengkaji aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Teknik sampling yang digunakan ialah purposive sampling dengan jumlah sampel 66 responden dan teknik analisa data menggunakan *Wilcoxon Signed Rank Test*. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat sangat puas terhadap tim GEMPITA SERA dan hasil uji statistik mendapati *p-value* 0,000 < 0,05. Disimpulkan bahwa terdapat peningkatan nilai kepuasan rata-rata masyarakat terhadap program inovasi GEMPITA SERA. Program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan akses layanan kesehatan, tetapi juga memperkuat komunikasi antara masyarakat dengan tenaga kesehatan, masyarakat dengan masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Dengan adanya pendampingan yang berkesinambungan, masyarakat merasa lebih terjamin dalam memperoleh layanan KIA yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Positive innovation in maternal and child health services is essential to reduce maternal and infant mortality rates in Indonesia. One proactive effort initiated by Puskesmas Sudiang Kota Makassar is the movement for Assisting Healthy and Prosperous Mothers, Babies, and Toddlers or Gerakan Pendampingan Ibu, Bayi, Balita Sehat (GEMPITA SERA) to detect high-risk pregnancies early and monitor infants and toddlers with problems. This research aims to assess community satisfaction with the GEMPITA SERA innovation program. This research method is pre-experimental with a one-group pre-posttest design using a satisfaction survey questionnaire that examines tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy aspects. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 66 respondents and the data analysis technique used the Wilcoxon Signed Rank Test. The research results show that the public is delighted with the GEMPITA SERA team and the results of statistical tests found a p-value of 0.000 < 0.05. It was concluded that there was an increase in the average community satisfaction score with the GEMPITA SERA innovation program. This program focuses not only on improving access to health services but also on strengthening communication between the community and health workers, resulting in faster and more accurate service delivery. With ongoing support, the community feels more secure in obtaining maternal and child health services, which ultimately increases satisfaction and trust in the health system.

PENDAHULUAN

Kehamilan merupakan suatu proses fisiologis yang terjadi pada perempuan akibat adanya pembuahan antara sel sperma dan sel ovum. Kehamilan pada dasarnya berlangsung fisiologis namun terkadang berisiko menjadi patologis (Natalia & Handayani, 2022; Rachmi, 2018). Berdasarkan data Kementerian Kesehatan tahun 2020, Angka Kematian Ibu (AKI) mencapai 4.627 per 100.000 KH. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya telah dilakukan, AKI masih menjadi tantangan besar dalam sistem kesehatan nasional. Provinsi Sulawesi Selatan menjadi penyumbang terbanyak dengan jumlah AKI mencapai 133 per 100.000 Kelahiran Hidup (KH). Sedangkan untuk Kota Makassar, AKI mencapai 15 kasus (Bausat, 2021; Mustari, 2020).

Data Sensus Penduduk 2020 juga menunjukkan bahwa AKI nasional berada pada angka 189 per 100.000 KH, menempatkan Indonesia pada posisi kedua tertinggi di ASEAN dalam hal kematian ibu. Khusus di Wilayah Kerja Puskesmas Sudiang, tercatat 2 kasus kematian ibu pada tahun yang sama. Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun jumlah kasus relatif kecil dibandingkan tingkat provinsi maupun nasional, setiap kematian ibu tetap menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan maternal di tingkat lokal (Nuraisya, 2015). Faktor penyebab tingginya AKI antara lain keterlambatan deteksi dini, rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan, serta keterbatasan sistem rujukan yang belum optimal.

Tingginya AKI tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya data tentang keberadaan ibu hamil karena kondisi wilayah perkotaan dengan banyaknya perumahan yang sulit untuk diakses dan mobilitas penduduk tinggi yang tidak sinkron dengan waktu pelayanan Puskesmas. Selain itu, rendahnya kesadaran ibu hamil dan ibu balita tentang manfaat pemeriksaan dan pemanfaatan pelayanan Puskesmas menjadi penyebab rendahnya deteksi dini kehamilan risiko tinggi dan bayi dan balita bermasalah (Alfiah & Isnar, 2019; Dds *et al*., 2022; White *et al*., 2023). Selain faktor aksesibilitas dan rendahnya kesadaran, tingginya AKI juga dipengaruhi oleh keterbatasan koordinasi antar tenaga kesehatan dan kurang optimalnya sistem rujukan. Banyak kasus kehamilan risiko tinggi tidak segera tertangani karena keterlambatan dalam proses rujukan dari Puskesmas ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap. Di sisi lain, faktor sosial budaya seperti masih kuatnya kepercayaan terhadap pengobatan tradisional membuat sebagian ibu hamil enggan memanfaatkan layanan kesehatan modern (Putrawan *et al*., 2025).

Faktor sosial budaya memiliki peran besar dalam menentukan perilaku kesehatan masyarakat, termasuk ibu hamil. Hal ini terjadi karena tradisi turun-temurun, pengaruh keluarga, serta keyakinan bahwa pengobatan tradisional lebih alami dan sesuai dengan nilai budaya setempat. Akibatnya, meskipun layanan kesehatan modern menawarkan pemeriksaan medis yang lebih terstandar dan aman, sebagian ibu hamil tetap memilih jalur tradisional. Kondisi ini dapat menimbulkan risiko, terutama jika pengobatan tradisional tidak mampu mendeteksi komplikasi kehamilan secara dini. Di sisi lain, fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan modern perlu lebih sensitif terhadap budaya dan melakukan pendekatan yang mengintegrasikan tradisi lokal dengan praktik medis (Ode et al., 2022; Polgan *et al*., 2025).

Jika paham dengan faktor sosial budaya, tenaga kesehatan dapat menyusun strategi komunikasi yang lebih efektif, membangun kepercayaan, serta memberikan edukasi yang tidak sekadar menekankan aspek medis, tetapi juga menghargai nilai-nilai budaya masyarakat. Harapannya, ibu hamil dapat lebih terbuka untuk memanfaatkan layanan kesehatan modern tanpa harus merasa meninggalkan tradisi yang mereka yakini. Kondisi ekonomi keluarga juga berperan, karena sebagian ibu hamil menunda pemeriksaan akibat keterbatasan biaya transportasi maupun waktu, terutama bagi mereka yang bekerja atau memiliki tanggung jawab rumah tangga yang besar. Kombinasi faktor-faktor tersebut menyebabkan deteksi dini dan penanganan komplikasi kehamilan tidak berjalan optimal, sehingga risiko kematian ibu tetap tinggi (Angeli & Susilawati, 2023; Ayudia *et al*., 2021; Feri & Fithriana, 2019)..

Inovasi proaktif yang dilakukan Puskesmas Sudiang untuk mengatasi masalah tersebut ialah membentuk tim satuan tugas GEMPITA SERA atau Gerakan Pendampingan Ibu, Bayi, Balita Sehat Sejahtera. Tim satgas ini berjumlah 42 perempuan yang memiliki kepedulian tinggi terhadap kesehatan ibu dan anak, aktif dilingkungan rumah serta dapat diterima oleh masyarakat. Pada tahun 2022 Walikota Makassar menerbitkan Surat Keputusan Walikota No 1273/070005/Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Inovasi Dinas Kesehatan Kota Makassar dan tim GEMPITA SERA dilantik secara resmi oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar. Tim satgas GEMPITA SERA lalu diberi pelatihan teknik skrining ibu hamil risiko tinggi, bayi dan balita bermasalah oleh Bidan Puskesmas Sudiang, diberikan format pelaporan untuk pelacakan ibu hamil, bayi dan balita serta *Whatsapp group*

untuk saling berdiskusi. Setelah program inovasi ini berjalan 2 tahun, peneliti merasa tertarik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap program GEMPITA SERA sehingga bisa menjadi salah satu program yang disajikan pada Indonesia GPR Award (IGA).

Latar belakang munculnya program ini adalah karena belum adanya penelitian yang menunjukkan efektivitas program GEMPITA SERA setelah 2 tahun diterapkan di Wilayah Kerja Puskesmas Sudiang. Selain itu, ada kebutuhan untuk menghadirkan layanan kesehatan yang lebih terstruktur, mudah diakses, serta mampu menjawab tantangan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang komprehensif. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, bidan memiliki peran penting sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, khususnya ibu hamil dan keluarga (Zulaekah *et al*., 2020). Oleh karena itu, program ini dirancang tidak hanya untuk memfasilitasi masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi juga untuk mendukung tenaga kesehatan, terutama bidan, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan menyeluruh.

Tujuan utama dari program GEMPITA SERA adalah menciptakan sistem pelayanan yang mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara paripurna. Program ini diharapkan dapat menjadi solusi atas keterbatasan yang selama ini dirasakan, seperti akses layanan yang kurang merata, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat diharapkan lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas, sementara tenaga kesehatan memperoleh dukungan dalam menjalankan tugasnya dengan lebih optimal.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana program GEMPITA SERA mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program, karena mencerminkan penerimaan, kepercayaan, dan pengalaman nyata masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan mengukur kepuasan, peneliti dapat mengetahui apakah program ini benar-benar memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Langi & Winarti, 2023). Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai evaluasi awal terhadap efektivitas program inovasi GEMPITA SERA. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek pelayanan yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, program ini tidak hanya menjadi inovasi lokal, tetapi juga berpotensi untuk dikembangkan lebih luas sebagai model pelayanan kesehatan yang dapat diadaptasi di berbagai wilayah lain.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Sudiang pada bulan Agustus sampai Oktober. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi yaitu masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Sudiang dan bersedia mengikuti rangkaian penelitian dari awal hingga akhir. Jumlah sampel pada penelitian ini ialah sebanyak 66 responden. Jenis data yang digunakan ialah data ordinal dengan 5 rentang penilaian. Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner kepuasan yang terdiri dari 12 pertanyaan dengan 5 aspek yang diuji, yaitu aspek *tangible* (wujud), *reliability* (keandalanan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati) (Ananda et al., 2023; Endartiwi, 2020; Gavurova et al., 2021; Setiawati & Suparti, 2023).

Aspek *tangible* menilai wujud nyata seperti fasilitas dan sarana, aspek *reliability* mengukur konsistensi dan keandalan layanan, aspek *responsiveness* menilai ketanggapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan, aspek *assurance* memberikan gambaran tentang kepastian dan rasa aman yang dirasakan responden, sedangkan aspek *empathy* menekankan pada perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu. Dengan kombinasi kelima aspek ini, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diteliti.

Alternatif jawaban menggunakan skala *likert* dengan 5 pilihan jawaban. Kuesioner ini akan diberikan dalam bentuk *google form* kepada tiap responden melalui aplikasi Whatsapp. Metode penelitian yang digunakan ialah pre-eksperimen dengan desain *one group pre-posttest*. Responden diberi kuesioner *pre-test* saat pertama kali bertemu dengan tim satgas GEMPITA SERA. Selanjutnya, intervensi diberikan oleh tim satgas berupa pendataan terkait kehamilan, persalinan, nifas dan bayi baru lahir, layanan Puskesmas dan homecare. Setelah itu, responden diberi kuesioner *post-test* untuk menilai perubahan kepuasan responden. Dengan cara ini, peneliti dapat melihat adanya perubahan atau peningkatan yang terjadi.

Pendekatan ini dianggap sederhana namun efektif untuk mengetahui dampak langsung dari suatu program atau tindakan, meskipun memiliki keterbatasan karena tidak adanya kelompok kontrol sebagai pembanding. Walau begitu, desain ini tetap memberikan gambaran awal mengenai efektivitas intervensi yang dilakukan. Dalam konteks penelitian kesehatan, misalnya, metode ini dapat menunjukkan sejauh mana program atau inovasi mampu meningkatkan pengetahuan, sikap, maupun perilaku responden setelah mereka mengikuti kegiatan tertentu. Dengan demikian, penggunaan desain *one group pre-posttest* memungkinkan peneliti untuk menilai perubahan yang terjadi secara lebih terukur, sekaligus menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih kompleks dengan desain eksperimental yang melibatkan kelompok kontrol.

Data yang diperoleh diolah dengan uji statistik *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan *p-value* < 0,05 untuk penarikan kesimpulan penelitian. Uji ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis data berpasangan yang berasal dari satu kelompok dengan dua kondisi berbeda, yaitu sebelum dan sesudah intervensi. *Wilcoxon Signed Rank Test* merupakan uji non-parametrik yang digunakan ketika data tidak memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga lebih tepat untuk penelitian dengan jumlah sampel terbatas atau data ordinal seperti hasil kuesioner. Dalam proses analisis, hasil uji akan menghasilkan nilai *p-value*. Jika p-value yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kondisi sebelum dan sesudah intervensi. Dengan kata lain, intervensi atau program yang dilakukan memiliki pengaruh nyata terhadap variabel yang diteliti. Penggunaan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan kriteria p-value < 0,05 memberikan dasar yang kuat bagi penarikan kesimpulan penelitian, karena menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi bukan sekadar kebetulan, melainkan benar-benar hasil dari perlakuan yang diberikan.

HASIL & PEMBAHASAN

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat Kepuasan	***Pretest***		***Posttest***	
	f	**%**	**f**	**%**
Sangat puas	0	0	48	72,7
Puas	54	81,8	18	27,3
Cukup puas	12	18,2	0	0
Tidak puas	0	0	0	0
Sangat tidak puas	0	0	0	0
Total	66	100	66	100

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1, terdapat 12 (18,2%) masyarakat yang merasa cukup puas terhadap program inovasi GEMPITA SERA mengalami peningkatan kepuasan menjadi 18 (27,3%) masyarakat merasa puas setelah merasakan manfaat program inovasi GEMPITA SERA. Peningkatan sebesar 9,1% ini menunjukkan bahwa program GEMPITA SERA mampu memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat, khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan manfaat yang dirasakan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin banyak masyarakat yang merasakan manfaat nyata dari program, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya tercermin dari jumlah partisipasi, tetapi juga dari peningkatan kualitas pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan. Peningkatan kepuasan ini dapat dijadikan indikator bahwa program inovasi GEMPITA SERA berjalan efektif dan berpotensi untuk dikembangkan lebih luas di masa mendatang.

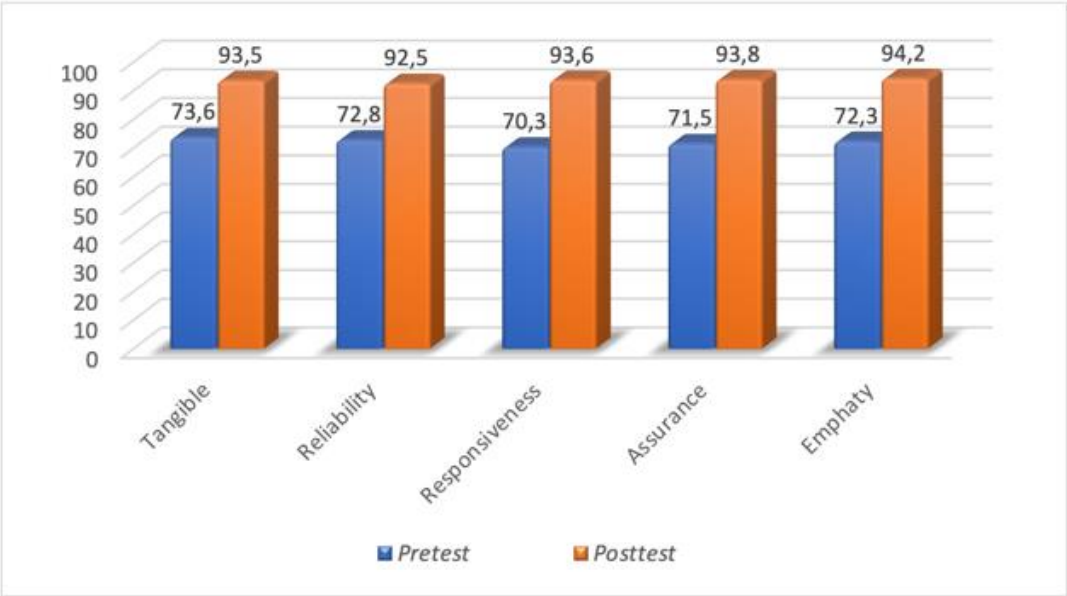
Hal ini menunjukkan bahwa program GEMPITA SERA berhasil memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, baik dari segi aksesibilitas, kualitas pelayanan, maupun manfaat langsung yang dirasakan. Semakin banyak masyarakat yang merasakan manfaat nyata, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang terbentuk. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya tercermin dari jumlah partisipasi, tetapi juga dari peningkatan kualitas pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Peningkatan kepuasan ini dapat dijadikan indikator bahwa program inovasi GEMPITA SERA berjalan efektif, mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, serta memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih luas di masa mendatang. Jika konsistensi kualitas layanan terus dijaga, maka program ini berpeluang menjadi model inovasi kesehatan yang dapat diadaptasi di berbagai wilayah lain.

Tabel 2. Penilaian Setiap Item Tingkat Kepuasan

Data	Item Tingkat Kepuasan				
	Tangible	**Realibility**	**Responsiveness**	**Assurance**	**Emphaty**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**
Pre-test	73,6	72,8	70,3	71,5	72,3
Posttest	93,5	92,5	93,6	93,8	94,2

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil tabel 2 menunjukkan bahwa perbedaan tingkat kepuasan masyarakat untuk seluruh item rata-rata meningkat. Hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Gambar 1. Grafik Hasil Penilaian Setiap Item Tingkat Kepuasan

Gambar 1 menunjukkan bahwa rata-rata hasil penilaian tingkat kepuasan masyarakat untuk kelima item mengalami peningkatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program inovasi GEMPITA SERA memberikan kepuasan kepada masyarakat. Aspek penilaian yang digunakan yaitu kehandalan (*reliability*) yang merupakan aspek yang mengukur kehandalan suatu pelayanan jasa kepada masyarakat, ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat, jaminan (*assurance*) adalah aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada masayarkat, empati (*emphaty*) adalah kesedian untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat dan berwujud (*tangible*) adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses pemberian pelayanan tim GEMPITA SERA (Angeli & Susilawati, 2023; Ayudia *et al*., 2021; Feri & Fithriana, 2019). Kelima aspek tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa dalam memberikan pelayanan atau jasa merupakan aspek yang sangat bersifat subjektif sehingga perlu terpenuhinya kelima aspek tersebut (Hafid *et al*., 2021).

Pengalaman setiap individu dalam menerima layanan bisa berbeda-beda, tergantung pada persepsi, harapan dan kebutuhan pribadi mereka. Oleh karena itu, pemenuhan kelima aspek tersebut menjadi penting agar pelayanan dapat diterima secara menyeluruh dan memuaskan. Misalnya, aspek *tangible* memberikan kesan nyata melalui fasilitas dan sarana yang tersedia, aspek *reliability* menumbuhkan rasa percaya karena layanan yang konsisten, aspek *responsiveness* menunjukkan kesigapan dalam membantu, aspek *assurance* menumbuhkan rasa aman dan kepastian, sementara aspek *empathy* memperlihatkan kepedulian terhadap kebutuhan unik setiap individu (Dora et al.,

2019). Dengan terpenuhinya kelima aspek ini, subjektivitas persepsi pasien atau masyarakat dapat diminimalkan, sehingga kualitas layanan lebih terjamin dan kepuasan yang dihasilkan lebih optimal. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik bukan hanya soal prosedur teknis, tetapi juga tentang bagaimana aspek-aspek tersebut dirasakan secara personal oleh penerima layanan.

Penelitian sebelum tahun 2023 secara konsisten menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan, terutama di tingkat layanan primer seperti puskesmas dan klinik. Faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan adalah kemudahan akses, sikap ramah dan empati tenaga kesehatan, serta biaya yang terjangkau. Meski demikian, terdapat tantangan yang terus muncul, seperti keterbatasan fasilitas di rumah sakit pemerintah, waktu tunggu yang panjang, dan kurangnya tenaga medis spesialis (Langi & Winarti, 2023; Program, 2024). Hal ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada ketersediaan layanan, tetapi juga pada kualitas interaksi dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa program kesehatan yang terstruktur, terakreditasi, dan berorientasi pada kebutuhan lokal mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini menjadi dasar penting bagi pengembangan inovasi kesehatan di masa mendatang, termasuk program seperti GEMPITA SERA, yang berupaya menjawab kebutuhan nyata masyarakat dengan pendekatan yang lebih komprehensif.

Sebelum adanya program inovasi kesehatan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan cenderung cukup baik namun belum optimal (Khairani *et al*., 2021). Secara umum, masyarakat merasa cukup puas, tetapi kepuasan ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kedekatan dengan tenaga kesehatan lokal (bidan, perawat) dibandingkan dengan kualitas layanan secara menyeluruh. Setelah hadirnya program inovasi kesehatan seperti GEMPITA SERA, tren kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan signifikan. Program inovasi ini berhasil menjawab kebutuhan masyarakat secara langsung, sehingga kepuasan tidak hanya meningkat secara kuantitatif, tetapi juga secara kualitatif dalam bentuk pengalaman layanan yang lebih baik.

Tabel 3. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

Data	Median	*ρ-value*
Pretest (n=66)	72	0,000
Posttest (n=66)	93	

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel 3 menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat pada tim inovasi GEMPITA SERA saat *pretest* hanya 72 yang dikategorikan cukup puas. Sedangkan tingkat kepuasan terhadap program inovasi GEMPITA SERA saat *posttest* ialah 93 yang dikategorikan sangat puas. Hasil signifikansi *ρ-value* sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap program inovasi GEMPITA SERA. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menemukan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Semakin mudah dan lengkap sebuah program yang disajikan maka kepuasan masyarakat semakin meningkat (Shofia et al., 2020; Sukandar & Listiawaty, 2020; Tajuddin *et al*., 2023; Wirawan & Oktamianti, 2023). Implikasi yang diharapkan dari program inovasi GEMPITA SERA adalah memudahkan atau memfasilitasi masyarakat dan bidan untuk meningkatkan derajat kesehatan paripurna (Fahamsyah et al., 2018; Fauzi *et al*., 2023; Marzuq & Andriani, 2022; Setiawan *et al*., 2022).

Program inovasi GEMPITA SERA dirancang sebagai sebuah terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di masyarakat. Implikasi yang diharapkan dari program ini adalah terciptanya kemudahan akses serta fasilitas yang mendukung baik bagi masyarakat maupun bagi para bidan. Dengan adanya program ini, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh layanan kesehatan yang komprehensif, sementara bidan mendapatkan dukungan dalam menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien (Marzuq & Andriani, 2022). Tujuan akhirnya adalah meningkatkan derajat kesehatan paripurna, yaitu kondisi kesehatan yang menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental, dan sosial. Program ini tidak hanya berfokus pada penyediaan layanan medis semata, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat agar lebih sadar dan peduli terhadap kesehatan. Dengan demikian, GEMPITA SERA diharapkan mampu menjadi jembatan yang memfasilitasi interaksi positif antara tenaga kesehatan dan masyarakat, sehingga tercapai kualitas hidup yang lebih baik secara berkelanjutan.

Peningkatan kepuasan masyarakat yang terlihat dalam hasil penelitian ini menegaskan bahwa program inovasi GEMPITA SERA mampu memberikan manfaat nyata, khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan pengalaman masyarakat saat mengakses layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya sekadar hadir sebagai sebuah inovasi, tetapi benar-benar memberikan dampak positif yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan yaitu kemudahan akses layanan, yakni Program GEMPITA SERA menghadirkan layanan yang lebih terstruktur dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Akses yang lebih sederhana membuat masyarakat merasa terbantu, terutama bagi mereka yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan kesehatan. Kedua, kualitas interaksi petugas kesehatan. Petugas kesehatan yang lebih ramah, komunikatif, dan responsif memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Sikap empatik dan kesediaan untuk menjawab pertanyaan atau memberikan penjelasan yang jelas menjadi faktor penting dalam membangun rasa puas dan manfaat langsung yang dirasakan, yakni masyarakat merasakan manfaat nyata seperti pemeriksaan kesehatan yang lebih cepat, edukasi kesehatan yang lebih jelas, serta pendampingan yang lebih intensif. Hal ini membuat masyarakat merasa bahwa program benar-benar relevan dengan kebutuhan mereka meningkat *(Shofia et al*., 2020; Sukandar & Listiawaty, 2020; Tajuddin *et al*., 2023; Wirawan & Oktamianti, 2023).

Sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa kepuasan masyarakat terhadap program kesehatan meningkat apabila layanan diberikan secara konsisten, empatik, dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Penelitian terdahulu juga menekankan bahwa faktor *reliability* dan *empathy* merupakan dimensi penting dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Dengan adanya peningkatan kepuasan, dapat disimpulkan bahwa program GEMPITA SERA berhasil memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini menjadi indikator bahwa inovasi kesehatan yang dirancang dengan memperhatikan kebutuhan lokal dan melibatkan tenaga kesehatan secara aktif mampu meningkatkan kualitas layanan. Keberhasilan ini juga membuka peluang bagi pengembangan program lebih luas di masa mendatang, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat di berbagai wilayah.

PENUTUP

Simpulan dalam penelitian ini yaitu program inovasi GEMPITA SERA sangat membantu masyarakat dan bidan dalam berkomunikasi untuk mendapatkan pelayanan terbaik serta melakukan deteksi dini terhadap ibu hamil, bayi, dan balita yang membutuhkan perhatian khusus. Inovasi ini terbukti meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Program ini juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas kesehatan, kader dan pelayanan Puskesmas. Program ini dapat dijadikan model untuk pengembangan layanan kesehatan berbasis inovasi di wilayah lain. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak melalui peningkatan akses, kualitas, dan efektivitas pelayanan kesehatan dasar. Inovasi GEMPITA SERA ini terbukti memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik pada pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA). **Keterbatasan** penelitian ini ialah jumlah aspek yang diuji terbatas yaitu hanya mencakup 5 aspek utama seperti *tangible* (wujud), *reliability* (keandalanan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati), padahal kepuasan bisa dipengaruhi oleh faktor lain seperti biaya, aksesibilitas atau budaya.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiah, N., & Isnar, S. (2019). Pengembangan Modul Deteksi Dini Pemantauan Balita Stunting Di Posyandu. *Journal Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*, 1–8.

Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*, *4*(1), 9–17. https://doi.org/Https://doi.org/10.36590/v4i1.570

Angeli, B. R., & Susilawati. (2023). Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Sumatera Utara Bintang Rizki Angeli Departemen Administrasi Kebijakan dan Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara , Indonesia Susilawati Departemen Administrasi Kebijakan. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, *17*(3), 1861–1870. https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2160

Ayudia, S., Nadaek, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *6*(6), 3038–3048.

Bausat, A. (2021). *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Kesehatan 2021*.

Dds, R. T., Dds, I. S., & Dds, L. M. (2022). Communication tools and patient satisfaction : A scoping review. *Wiley*, *December 2021*, 104–116. https://doi.org/10.1111/jerd.12854

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, *10*(2), 101–105. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35730/jk.v10i2.xxx

Endartiwi, S. S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Email : tiwinafla2@gmail.com memberikan manfaat misalnya hubungan antara puskesmas dengan para pelanggan menjadi harmonis ; memberikan dasar yang baik ba. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, *November 2018*, 105–112.

Fahamsyah, D., Hatta, C. I., & Mahyuliansyah. (2018). Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 189–196. https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196

Fauzi, M., Daro, Y. A., Yuliana, N., Astuti, L. W., & Utami, S. (2023). Kesehatan Rsud Sumbawa Di Kabupaten Sumbawa Tahun 2022. *Jurnal Ners*, *7*, 196–206.

Feri, N., & Fithriana, N. (2019). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *8*(2), 152–159.

Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *Environmental Research and Public Health*, *18*. https://doi.org/10.3390/ijerph182111337

Hafid, R. N. H., Baso, Y. S., Ramadany, S., Manapa, E. S., & Tamar, M. (2021). Difference of Satisfaction Level of Midwifery Students in Trying Out Competency Test With Computer-Based Test and Web-Based Test. *International Journal of Health & Medical Sciences*, *4*(1), 8–14. https://doi.org/10.31295/ijhms.v4n1.390

Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, *3441*(441). https://doi.org/http://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520

Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, *3*(1), 31–39. https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 13995–14008.

Mustari, M. I. (2020). *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020*.

Natalia, L., & Handayani, I. (2022). Ketidaknyamanan Kehamilan Trimester III : Sebuah Laporan Asuhan Kehamilan. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, *3*(2), 302–307.

Nuraisya, W. (2015). Artikel Penelitian Deteksi Risiko Tinggi Kehamilan Pada Pelayanan ANC Terpadu di Puskesmas Bendo Kabupaten Kediri. *Jurnal Kesehatan Andalas*, *7*(2), 240–245.

Ode, W., Budiaty, S., & Latambu, S. (2022). Perancangan Tracer / Out Guide Berkas Rekam Medis di Puskesmas Design of Tracer / Out Guide for Medical Record Files at Health Center. *Jurnal Sains Dan Kesehatan Politeknik Baubau*, *1*(1), 16–26. https://doi.org/https://doi.org/10.57151/jsika.v1i1.28

Polgan, J. M., Agustina, D. S., Bahtiar, D., Komunikasi, I., Indonesia, A. P., Posyandu, K., & Inovasi, M. (2025). Penguatan Manajemen Inovasi Posyandu melalui Komunikasi Persuasif : Peran Kader dalam Meningkatkan Partisipasi Ibu Hamil dan Balita. *Jurnal Minfo Polgan*, *14*(1), 1458–1466. https://doi.org/https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.15081 e-ISSN

Program, E. S. (2024). Effectiveness of Post-Discharge Contacts on Health Care Utilization and Patient Satisfaction. *Veterans Health Administration*, *March*.

Putrawan, A., Mayansara, A., & Yanti, S. D. (2025). Evaluasi Model Layanan Kesehatan Berbasis Komunitas Dan Teknologi Sederhana Di Daerah Pesisir Konawe Selatan. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 19–23. https://doi.org/10.57151/jsika.v4i2.1350

Rachmi, N. (2018). Efektivitas Prenatal Yoga Terhadap Kualitas Tidur Ibu Hamil Trimester III. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang*, *1*, 1–10.

Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, F. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A : Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*, 12869–12873.

Setiawati, B., & Suparti, H. (2023). Analysis Of Service Performance On Public Satisfaction At

Puskesmas Mabu ’ Un , Tabalong Regency Analisis Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Mabu ’ Un Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, *7*(1), 97–104. https://doi.org/10.35722/pubbis.v7i1.729

Shofia, A. K. I., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Respon Publik*, *14*(2), 24–34.

Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020 Puskesmas Kebon Handil kota Jambi pada. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, *4*(2), 17–26.

Tajuddin, A., Jusriadi, E., & Maklassa, D. (2023). Pengaruh Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dukcapil Kota Makassar. *SEIKO: Journal of Management & Business*, *6*(2), 354–360.

White, C., Maddox, T. W., & Mortier, J. R. (2023). Survey of factors affecting satisfaction and success of residents enrolled in European College of Veterinary Diagnostic Imaging (ECVDI) residency programs. *Wiley*, *May*, 992–998. https://doi.org/10.1111/vru.13275

Wirawan, C., & Oktamianti, P. (2023). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sejiran Setasn Kabupaten Bangka Barat Tahun 2022. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, *6*(6), 1110–1116.

Zulaekah, N., Astuti, D., & Tristanti, I. (2020). Hubungan Inovasi Posyandu dengan Keaktifan Kader dan Kunjungan Balita di Posyandu Cempaka Desa Nganguk Kudus. *Midwifery Care Journal*, *6*(3). https://doi.org/https://doi.org/10.31983/micajo.v6i3.12915 Corresponding