

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin di RSUD Banyumas”. Penelitian ini di latarbelakangi oleh tujuan pembangunan nasional dalam bidang kesehatan dan dalam upaya pencapaian kesepakatan Millenium Development Goal's (MDG's), khususnya mengurangi Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi. Penelitian ini mengambil lokasi di RSUD Banyumas, data dari Dinas Kesehatan menyebutkan bahwa Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi di Kabupaten Banyumas cukup tinggi. Ujung tombak dari upaya penurunan Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi adalah Bidan yang berperan sebagai pelaksana program persalinan. Bidan diharuskan mempunyai bekal kompetensi pelayanan kebidanan yang baik agar mampu memberikan pelayanan persalinan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan kebidanan yang berkualitas tentunya akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pasien bersalin, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien bersalin di RSUD Banyumas.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kebidanan yang diperolehnya setelah pasien bersalin membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Apabila pelayanan kebidanan di bawah harapan, maka pasien bersalin akan merasa tidak puas, apabila pelayanan kebidanan sesuai harapan maka pasien bersalin akan merasa puas dan apabila pelayanan kebidanan melebihi harapan maka pasien bersalin akan merasa sangat puas. Merujuk dari kerangka teori terlihat ada hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien bersalin, oleh karena itu variabel dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kebidanan sebagai Variabel X dan Kepuasan Pasien Bersalin sebagai Variabel Y. Hipotesis dari penelitian ini adalah “ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien bersalin di RSUD Banyumas”.

Penelitian ini menggunakan desain studi deskripsi kuantitatif. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden pasien bersalin di RSUD Banyumas sebanyak 65 responden. Data diinterpretasikan dalam skala ordinal dan analisis data menggunakan korelasi kendall's tau -b dan analisis regresi ordinal. Hasil penelitian sesuai dengan olah data distribusi frekuensi sebanyak 50 orang responden (77%) dari total 65 orang responden menyatakan kualitas pelayanan kebidanan ada pada kategori “SEDANG”, sedangkan sebanyak 63 orang responden (97%) dari total 65 orang responden menyatakan kepuasan pasien bersalin ada pada kategori “PUAS”. Merujuk dari hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien bersalin di RSUD Banyumas.

Sesuai hasil penelitian, kualitas pelayanan kebidanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien bersalin. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kebidanan oleh RSUD Banyumas agar meningkatkan kepuasan pasien bersalin di RSUD Banyumas. Peningkatan kualitas pelayanan kebidanan dapat dilakukan dengan peningkatan sumber daya kebidanan melalui pelatihan dan seminar pelayanan kebidanan serta didukung dengan fasilitas sarana dan prasarana kebidanan yang modern sehingga menunjang dalam pemberian pelayanan kebidanan kepada pasien bersalin. Jika kualitas pelayanan kebidanan sudah meningkat maka akan sangat mudah dalam mencapai tujuan MDG's untuk menekan Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi.

Kata kunci : Kebijakan kesehatan, kualitas pelayanan kebidanan, kepuasan pasien bersalin.

SUMMARY

This research entitled "Influence Quality of Service Midwifery Toward Satisfaction Patient of Maternity in Banyumas General Hospital". This research is motivated by the goal of national development in the field of health and in the effort to achieve an agreement Millennium Development Goal's (MDG's), particularly reducing maternal mortality rate and infant mortality rate. This research takes place on hospitals Banyumas, based on data from the Department of Health states that maternal mortality rate and infant mortality rate in Banyumas is quite high. The spearhead of efforts to reduce maternal mortality rate and infant mortality rate is the midwife who act as program implementers labor. Midwives are required to have a competency good of midwifery care in order to provide quality of service midwifery to the public. Service midwifery of quality will certainly provide satisfaction for society as a maternity patient, therefore, this study aims to determine the effect of the quality of service midwifery toward maternity patient satisfaction on Banyumas Hospital.

Patient satisfaction is a feeling that arises as a result of the performance of midwifery services were acquired after maternity patients comparing it to what is expected. If the midwifery services below expectations, then the patient of maternity will feel dissatisfied, if the midwifery service as expected, then the patient of maternity will feel satisfied if it exceeds expectations patient of maternity will feel very satisfied. Referring to the theoretical framework shown a correlations between the quality of midwifery service with the maternity patient satisfaction, therefore, the variables of this research is Quality service of midwifery as a variable X and satisfaction patient of maternity as a variable Y. The hypothesis of this study is "There is A Positive and Significant Influence Between the Influence of The Quality of Midwifery Toward Satisfaction Patient of Maternity In Banyumas Hospitals".

This research uses a quantitative description of the study design. Data obtained by using questionnaires filled out by respondents Banyumas maternity patients in hospitals as much as 65 respondents. Data are interpreted in ordinal scale and analyzed using Kendall's tau correlation -b and ordinal regression analysis. The results of the study in accordance with the data if the frequency distribution of 50 respondents (77%) of the total 65 respondents said the quality of midwifery is in the category of "MEDIUM", while as many as 63 respondents (97%) of the total 65 respondents said satisfaction of patients maternity there is in the category of "SATISFIED". Referring to the results of research hypothesis testing showed a positive and significant correlation between the influence of the quality of midwifery toward maternity patient satisfaction in Banyumas hospitals.

According to the results of research, the quality of midwifery service affect the level of maternity patient satisfaction. Therefore, it is necessary to increase the quality of midwifery service by Banyumas General Hospital in order to improve patient satisfaction of maternity in hospitals Banyumas. Improved quality of service midwifery can be done by increasing resources through training and seminars midwifery services and facilities supported by the infrastructure of modern midwifery, which supports the provision of midwifery services for maternity patients. If the quality of midwifery service has increased it will be very easy to achieve the MDG's to suppress the maternal mortality rate and infant mortality rate.

Keywords : Health policy, quality of midwifery service, maternity patient satisfaction.