

ABSTRAK

Adi Khuntoro

ANALISIS MUTU PELAYANAN PERSALINAN DITINJAU DARI SISI PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN POST PARTUM DI RUMAH BERSALIN INSAN MEDIKA SEMARANG

Rumah Bersalin Insan Medika Semarang merupakan institusi pelayanan swasta yang bergerak dibidang jasa, membantu mewujudkan rencana strategi nasional yaitu Making Pregnancy Safer di era persaingan yang ketat, kenyataan menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan persalinan rendah, dimana kunjungan ANC (Ante Natal Care) meningkat tetapi yang partus mengalami penurunan. Penelitian dilakukan dengan sampel 44 pasien post partum yang memanfaatkan pelayanan persalinan di Rumah Bersalin Insan Medika Semarang.

Bertujuan untuk mengetahui kesesuaian persepsi terhadap harapan mutu pelayanan persalinan meliputi: prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, profesionalisme pelayanan, perhatian pelayanan, dan penampilan pelayanan.

Penelitian dilakukan dengan memakai kuesioner dan data dianalisis dengan metode deskriptif kuantitatif memakai Importance-Performance Analysis, sebanyak 24 pertanyaan.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi terhadap harapan mutu pelayanan persalinan termasuk kudran A ada 5 faktor ditinjau dari tingkat pendidikan tinggi dan rendah terdapat persamaan faktor 1 faktor, sedangkan tingkat pendapatan keluarga rendah dan tinggi terdapat persamaan 2 faktor. Penelitian ini terdapat faktor yang penanganannya perlu diprioritaskan karena dinilai pelanggan penting tetapi pelaksanaannya belum memuaskan adalah tingkat kecepatan pelayanan dan perhatian pelayanan di RB Insan Medika Semarang.

Tingkat kesesuaian antara persepsi terhadap mutu pelayanan persalinan dari tiap variabel bervariasi antara 88,32% sampai 103,19% sehingga rata-rata seluruh variabel 97,38% yang menggambarkan mutu pelayanan persalinan sudah mendekati harapan pasien sehingga mutu pelayanan persalinan dapat terus dilaksanakan dan ditingkatkan.

Kata kunci : Post partum, Kesesuaian persepsi terhadap harapan, Dimensi mutu pelayanan, RB Insan Medika Semarang.